



# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2016

## RESUMEN EJECUTIVO



# Contenido

## I. INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

1. Misión Institucional
2. Visión Institucional
3. Objetivos Estratégicos
4. Organigrama
5. Datos de Contactos Corporativos
6. Funciones y Servicios
7. Líneas de Atención y Resultados 2015
8. Resultados Práctica Profesional 2015

## 11. METAS MINISTERIALES

1. Area de Planificación y Control de Gestión
2. Área de Recursos Humanos
3. Área de Focalización en las CAJ
4. Área de Líneas Extrajudiciales
5. Area Mejoramiento Patrocinio Judicial en Materia Civil
6. Desafíos y Metas para el año 2016

## 111. PLANIFICACION ESTRATEGICA

1. Diagnóstico



2. Jornada Aproximación al Mapa Estratégico Institucional

3. Jornada de Capacitación y Construcción Conjunta de Mapa Estratégico

4. Mapa de Procesos Institucionales

5. Desafíos 2016

#### IV. RECURSOS HUMANOS

1. Evaluación de Desempeño

2. Capacitación 2015

3. Desafíos 2016

#### V. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AÑO 201546

1. Presupuesto CAJ R.M. año 2015

2. Ingresos

3. Gastos

#### VI. INFRAESTRUCTURA E INVERSIONES

1. Generalidades

2. Diagnóstico Infraestructura CAJ R.M. 2015

3. Provisión de Inmuebles

4. Desafíos 2016



## VII. CONVENIOS MUNICIPALES

1. Generalidades
2. Desafíos 2016

## VIII. CONVENIOS INTERSECTORIALES

1. Generalidades
2. Convenio Servicio Nacional de la Discapacidad SENADIS
3. Convenio Servicio Nacional del Adulto Mayor SENAMA
4. Convenio Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento SIR

## IX. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Generalidades
2. Hitos 2015
3. Cuenta Pública Participativa 2015
4. Consejo de la Sociedad Civil

## X. TRANSPARNCIA

1. Generalidades
2. Solicitudes por Materias 2015

## XI. REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL

1. Generalidades
2. Requerimientos 2015



3. Medios de Contacto con Usuario

4. Gestiones Realizadas

5. Materias Más Consultadas

## XII. TRABAJO DE OOPERACIÓN INTERNACIONAL

1. Generalidades

2. Proyecciones y Desafíos

## XIII. AVANCES EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

1. Generalidades

2. Desarrollo de Sistemas

3. Soporte Usuario e Infraestructura de Sistemas

4. Atención No Presencial

## XIV. ENFOQUE DE GENERO

1. Generalidades

2. Objetivos 2015

## XV. GESTIÓN DE A INNOVACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO

1. Generalidades

2. Objetivos Específicos del Proyecto

3. Resultados Esperados

4. Etapas Proyecto Innovación


## Introducción

"Tengo el honor de dar cuenta por primera vez como Director General, de la gestión realizada por la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana 2015. A través de estas páginas se dan a conocer los principales lineamientos de la Corporación, hitos de gestión, cifras, entre otros.

Nuestra misión es *proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo*. Este mandato, nos da el convencimiento de que a través del trabajo que realizamos podemos brindar acceso igualitario a la justicia, garantizando de esta forma un derecho constitucional.

Chile enfrenta grandes desafíos en materia de protección de derechos. Este Gobierno, así como los anteriores desde el retorno a la democracia, ha impulsado grandes reformas para ello. Las mayores necesidades de equidad e igualdad, por las que clama la ciudadanía, son educación, salud y justicia.

Esta triada fundamental para el desarrollo de una sociedad moderna e inclusiva, nos pone en un sitial preponderante a la hora de proporcionar acceso a la justicia, principalmente de quienes tienen menos recursos."



**Alejandro Jimenez Mardones**  
Director General  
Corporación de Asistencia Judicial R.M.



# I. INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

## 1. Misión Institucional

La Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana (en adelante CAJ R.M.) tiene como misión proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo. Por otra parte, se otorgan los medios para que los egresados y licenciados de derecho puedan realizar su práctica profesional, para obtener su título de Abogado.

## 2. Visión Institucional

Ser reconocidos como un servicio público profesionalizado y especializado por su competencia en el ámbito jurídico social, que busca materializar el Acceso a la Justicia en una dimensión local, a través de una atención integral, especializada, oportuna, de calidad y comprometida con la difusión y promoción, como también con la defensa de derechos y deberes ciudadanos.

## 3. Objetivos Estratégicos

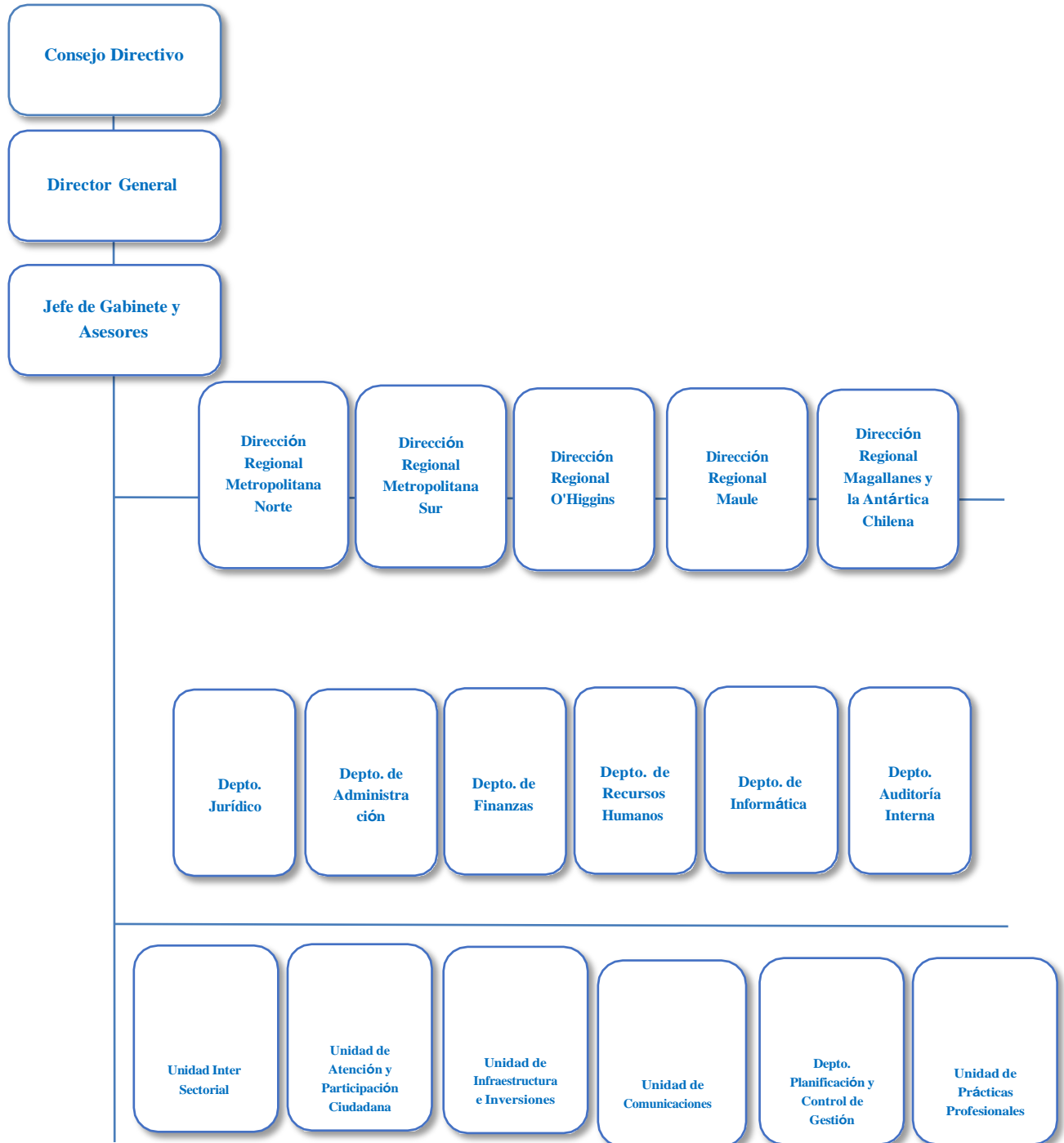
Acercar la institución a las personas en materia jurídica, a través del fortalecimiento de la participación y trabajo territorial comunal.

Posicionar y visibilizar a la Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana en el ámbito público, privado y académico.

Otorgar las vías judiciales, extrajudiciales y de solución alternativa de conflictos que aseguren a los usuarios que no cuenten con recursos, obtener beneficios en orientación, asesoría jurídica y/o patrocinio judicial según corresponda, de tal manera de asegurar el Acceso a la Justicia como garantía del ejercicio de derechos ciudadanos.

Fortalecer la calidad de forma transversal en los procesos de la Corporación, apuntando a generar satisfacción en nuestros usuarios, tanto internos como externos.

#### 4. Organigrama





## 5. Datos de Contactos Corporativos

### Contactos

Contactos	Email
Dirección General	direcciongenera l@cajmetro.el
Comunicaciones	comunicaciones@cajmetro.cl
Atención y Participación Ciudadana	participacionciudadana@cajmetro.cl
Atención Online	justiciamascerca@ cajmetro.el
Prácticas Profesionales	postulantes@cajmetro.cl
Departamento Jurídico	efuentes@caj metro.el
Dirección Regional Metropolitana Norte	jfzarricuenta@cajmetro.cl
Dirección Regional Metropolitana Sur	cvgalleguillos@cajmetro.el
Dirección Regional del Libertador Bernardo O- Higgins	jprado@cajmetro.cl
Dirección Regional Maule	asantis@cajmetro.cl
Dirección Regional Magallanes y la Antártica Chilena	puntaarenas@cajmetro.cl

### Contactos Telefónicos

Call Center: 6004402000

Unidad de Atención y Participación Ciudadana: 229371173

### Página Web Corporativa

[www.cajmetro.cl](http://www.cajmetro.cl)

## 6. Funciones y Servicios


Para el análisis de este aspecto, cabe hacer presente que las Corporaciones de Asistencia Judicial, fueron creadas por ley N° 17.995, como sucesoras el antiguo sistema de asistencia jurídica prestadas por los colegios profesionales de abogados, creándose mediante esta ley, un servicio público cuyo objetivo institucional es la prestación del servicio de asistencia jurídica gratuita y proporcionar los medios necesarios para que los postulantes al título profesional de abogado, desarrollen su práctica profesional.

En este orden de ideas el marco normativo que establece el objeto o fin institucional, se encuentra establecido en las siguientes normas:

**Artículo 2 de la Ley N° 17.995**, que señala: "Dichas corporaciones gozarán de personalidad jurídica, tendrán patrimonio propio y no perseguirán fines de lucro. Su finalidad será prestar asistencia jurídica y judicial gratuita a personas de escasos recursos. Además, proporcionarán los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de abogado."

**Artículo 4° del DFL 995 de 1981 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos**, que señala: "Para el cumplimiento de sus finalidades la Corporación podrá abrir, construir, dirigir y administrar Consultorios jurídicos gratuitos y utilizar los demás medios conducentes a alcanzar su objetivo. Consecuente con ello podrán también suscribir convenios con otras Instituciones para ampliar sus funciones de asistencia".

**Artículo 1° del Decreto Supremo N° 265 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos**, que señala: "La práctica profesional que el postulante debe efectuar en alguna de las Corporaciones de Asistencia Judicial creadas por la Ley N° 17.995, es uno de los requisitos necesarios para optar al título de Abogado.



La CAJ R.M. cuenta con cobertura territorial en las Regiones Metropolitana, del Libertador Bernardo O'Higgins, del Maule, de Magallanes y Antártica Chilena, con 90 Unidades Operativas y 7 Oficinas Móviles de atención en terreno.

Sus principales productos son:

Atención No Presencial: Call Center, Atención Web, Pida su Hora, Chilenos en el Exterior, Aplicación Móvil, Redes Sociales.

Educación en Derechos Ciudadanos.

Orientación e Información Jurídica universal (01).

Asesoría jurídica y patrocinio judicial.

Patrocinio en líneas extrajudiciales.

Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.

Asesoría Jurídica en materia de Derechos Humanos.

Atención a Migrantes.

Atención en materia de Infancia y Juventud.

Atención vía convenios Interinstitucionales e Intersectoriales: Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, Gendarmería de Chile, Senadis, Senama, Defensoría Penal Pública, Ministerio Público, Fundación de Asistencia Legal a la Familia, Sernac, Sernam e Intendencia de la Región Metropolitana.

## 7. Líneas de Atención y Resultados 2015

### 7.1. Orientación e Información

Esta línea de atención constituye la puerta de entrada a los servicios institucionales, por medio del cual los usuarios reciben información y orientación sobre sus derechos y deberes sobre materias sociojurídicas de familia, civiles, laborales, penales, etc., en las distintas unidades de atención (fijas o móviles) y ya sea por medio de atención presencial y no presencial. Este es un servicio mayormente profesionalizado, otorgado por Abogados y/o Trabajadores Sociales, y en casos especiales por personal técnico altamente capacitado. A partir de este servicio se pretende ilustrar cómo las personas pueden hacer efectivos sus derechos y sus deberes, ante una necesidad, problema o conflicto que los afecte. Es de carácter universal, ya que se otorga sin calificación socioeconómica.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el 2015, es posible indicar los siguientes:

A nivel de Centros Jurídicos (Fijos y Móviles), Call Center y Atención Web, durante el año 2015, se ingresaron 263.692 casos a esta primera línea de atención. De estos casos ingresados, un 67% corresponde a materias de familia y un 28% a materias civiles.

En relación a cómo se distribuyen estos ingresos a nivel de las 4 regiones que comprende la CAJ R.M., la Región Metropolitana concentra el 81%, seguido de la Región del Maule con el 11%. Menor participación en el total institucional lo obtiene la Región de O- Higgins con el 7% y finalmente Magallanes y la Antártica Chilena con el 1%.

Según el canal de acceso al servicio de Orientación e Información, el 76% de los casos ingresados los hacen a través de atención presencial principalmente en los Centros Jurídicos y en menor medida a través de las atenciones móviles. Por su parte, los ingresos por Atenciones no Presenciales, concentran un 24% del total de casos ingresados, correspondiendo de estos un 19% a ingresos vía Call Center y un 5% Atención Web.



<b>Caso Ingresados a Orientación e Información a Nivel de Centros Jurídicos 2015</b>						
Región	Familia	Civil	Laboral	Penal	Otros	Total CAJ R.M.
Región Metropolitana	138.081	62.451	3.936	3.389	4.835	212.692
R. O'Higgins	13.644	4.324	40	106	97	18.211
R. Del Maule	22.339	6.224	60	396	153	29.172
R. De Magallanes y la Antártica Chilena	2.646	876	4	24	67	3.617
Total CAJ R.M.	176.710	73.875	4.040	3.915	5.152	263.692

FUENTE: CAJ R.M. 2016

A nivel de Oficinas de Defensa Laboral (ODU, durante el año 2015, se ingresaron 22.167 casos a la primera línea de atención (Esta prestación es otorgada principalmente por Técnicos Jurídicos altamente especializados en materia laboraU. De estos casos ingresados, un 74% corresponde a ingresos generados por las ODL de la Región Metropolitana, un 13% por las ODL de la Región de o- Higgins, seguido de las correspondientes a la Región Del Maule con el 11% y finalmente las de Magallanes y la Antártica Chilena con el 2%.

<b>Casos ingresados a 1° Atención a Nivel de Oficinas de defensa Laboral ODL 2015</b>	
Región	Laboral
Región Metropolitana	16.390
R. O'Higgins	2.902

R. Del Maule	2.393
R. De Magallanes y la Antártica Chilena	482
Total CAJ R.M.	22.167

FUENTE: CAJ R.M. 2016

## 7.2. Solución Colaborativa de Conflictos

Este es un servicio tendiente a acercar a personas enfrentadas por distintos problemas y buscar una solución consensuada en un ámbito extrajudicial, a través de mediación, negociación o arbitraje (Sólo disponible en el Centro de Mediación Santiago, de la Región Metropolitana.)

Este servicio ofrece al usuario una forma de solucionar el conflicto que le afecta a través de mecanismos no adversariales, a los cuales las partes involucradas se someten voluntaria y colaborativamente, propiciando un mayor protagonismo de las partes en su solución, reconociendo valores y principios como la voluntariedad, autodeterminación, confidencialidad e imparcialidad. Este servicio se otorga a través de los siguientes mecanismos:

**Negociación:** consiste en un proceso voluntario e informal que las partes utilizan para llegar a un acuerdo mutuamente aceptado y en el cual no es imperante la presencia de un tercero.

**Conciliación:** consiste en utilizar los servicios de una tercera persona (en este caso el profesional) que ayude a las partes en conflicto a allanar sus diferencias y llegar a una transacción amistosa o a una solución adoptada de común acuerdo, sin perjuicio de que ésta sea sugerida por este tercero.

**Mediación:** consiste en un proceso de resolución de conflictos en virtud del cual las partes, con ayuda de un tercero imparcial (en este caso el profesional), quien que no tiene poder decisorio, llamado mediador, buscan resolver por sí mismas un conflicto mediante la búsqueda de acuerdos.

La prestación de este servicio se realiza a través de los Centros Jurídicos y Centros de Mediación (Centros especializados, que se encuentran ubicados en todas las capitales regionales que comprende la CAJ R.M.)

En cuando a los resultados obtenidos durante el 2015, por tipo de centro es posible indicar los siguientes:

A Nivel de Centros Jurídicos, durante el año 2015, se ingresaron 3.751 casos a esta línea de atención. De estos casos ingresados, un 78% corresponde a materias de familia y un 22% a materias civiles. En relación a cómo se distribuyen estos ingresos a nivel de las 4 regiones que comprende la CAJ RM, la Región Metropolitana concentra el 68%, seguido de la Región del Maule con el 21% y la Región de O-Higgins con el 11%. En el caso de la Región de Magallanes y la Antártica Chilena este servicio está centralizado en el Centro de Mediación de Punta Arenas, de ahí que no se registren ingresos.

<b>Casos ingresados a Resolución Alternativa de Conflictos RAC a Nivel de Centros Jurídicos 2015</b>				
Región	Familia	Civil	Otros	Total CAJ R.M.
Región Metropolitana	2.155	389	6	2.559
R. O'Higgins	275	127	2	404
R. Del Maule	495	291	2	788
R. De Magallanes y la Antártica Chilena	0	0	0	0
Total CAJ R.M.	2.925	816	10	3.751

FUENTE: CAJ R.M. 2016

A Nivel de Centros de Mediación, durante el año 2015, se ingresaron 3.679 casos a esta línea de atención. De estos casos ingresados, el 61 % corresponde a materias civiles, seguido muy por lejos por las materias penales con el 20%, materias de familia con el 15% y otras materias con el 4%.

En relación a cómo se distribuyen estos ingresos a nivel de los 4 Centros de Mediación con que cuenta la CAJ RM, (siendo uno por región), el Centro de Mediación Santiago (Región Metropolitana) concentra el 42%, seguido del Centro de Mediación Rancagua (Región de O'Higgins) con el 29%, el Centro de Mediación Talca (Región Del Maule) con el 25% y finalmente el Centro de Mediación Punta Arenas (Región de Magallanes y la Antártica Chilena) con el 4%.


<b>Casos ingresados a Mediación a Nivel de Centros de Mediación 2015</b>					
Región	Familia	Civil	Otros	Penal	Total CAJ R.M.
Región Metropolitana	64	1.181	221	70	1.536
R. O'Higgins	150	692	198	41	1.081
R. Del Maule	323	287	294	15	919
R. De Magallanes y la Antártica Chilena	25	83	17	18	143
Total CAJ R.M.	562	2.243	730	144	3.679

FUENTE: CAJ R.M. 2016

### **7.3. Patrocinio Judicial**

Esta línea de servicio refiere a la labor profesional de los abogados para la presentación de demandas y otras acciones legales ante los Tribunales de Justicia, para aquellas personas que presentan





conflictos jurídico sociales que no son susceptibles de resolver alternativamente o cuando no se ha podido llegar a acuerdo extrajudicialmente. Para acceder a este servicio, los usuarios deben cumplir con los requisitos establecidos por la institución que dicen relación con la calificación socioeconómica de las personas y la viabilidad jurídica de la pretensión del usuario.

En este caso, la resolución del conflicto se entrega a un tercero, Juez de la República, quién resuelve a través de una sentencia. Este servicio se presta por profesionales abogados que son siempre los responsables de los procesos, y que tienen bajo su supervisión directa a egresados de derecho que realizan su práctica profesional y que deben actuar en los procesos cuando así lo determine el abogado responsable, con poder delegado para cada actuación.

Este servicio comprende la representación judicial en las siguientes materias:

Familia

Laboral

Civil

Penal - Procedimiento Antiguo

Penal - Reforma Procesal Penal en Delitos Violentos

Derechos Humanos

Asuntos de Familia Internacional

Arbitraje

En cuando a los resultados obtenidos durante el 2015, por tipo de centro es posible indicar los siguientes:

A nivel de Centros Jurídicos durante el año 2015, se ingresaron 59.595 Causas a Tribunales, de esta un 85% corresponde a materias de familia y un 14% a materias civiles.

En relación a cómo se distribuyen estos ingresos a tribunales a nivel de las 4 regiones que comprende la CAJ RM, la Región Metropolitana concentra el 74%, seguido de la Región Del Maule con el 14%, la Región de O- Higgins con el 9% y finalmente Magallanes y la Antártica Chilena con el 3%.

Causas ingresadas a Tribunales a Nivel de Centros Jurídicos 2015						
Región	Familia	Civil	Laboral	Penal	Otros	Total CAJ R.M.
Región Metropolitana	36.796	6.666	5	685	114	44.266
R. O'Higgins	4.553	808	0	7	30	5.398
R. Del Maule	7.632	805	0	11	8	8.456
R. De Magallanes y la Antártica Chilena	1.293	174	0	3	5	1.475
Total CAJ R.M.	50.274	8.453	5	706	157	56.595

FUENTE: CAJ R.M. 2016

En relación a las Causas Terminadas, los Centros Jurídicos durante el año 2015 lograron dar término a 60.977 causas, de las cuales un 77% terminó de modo favorable para el usuario, ya sea por Sentencia Favorable (55%) o por Avenimiento (22%) y sólo un 5% por Término Desfavorable. Cabe señalar que en relación a las materias a que correspondieron las Causas Terminadas un 83% fueron en materias de Familia y 15% en materias Civiles.

A nivel de Oficinas de Defensa Laboral (ODU, durante el año 2015, se ingresaron 10.749 causas a tribunales en materia laboral. De estas causas laborales ingresadas, un 53% corresponde a causas en

Procedimiento Declarativo y un 47% en Cumplimiento (incluye ejecución). De acuerdo a cómo se distribuyen estas causas a nivel regional, un 68% corresponde a causas ingresadas a tribunales por ODLs de la Región Metropolitana, un 15% por las ODL de la Región del Maule, un 14% por ODLs de la Región de O- Higgins, y finalmente las ODLs de la Región de Magallanes y la Antártica Chilena, con el 3%.

Causas ingresadas a Tribunales a Nivel de Oficinas de Defensa Laboral ODL 2015			
Región	Declarativas	Cumplimiento	Total CAJ R.M.
Región Metropolitana	3.854	3.495	7.349
R. O'Higgins	812	704	1.516
R. Del Maule	839	746	1.585
R. De Magallanes y la Antártica Chilena	165	134	299
Total CAJ R.M.	5.670	5.079	10.749

FUENTE: CAJ R.M. 2016

En relación a las Causas Terminadas por las ODL, estas ascendieron 9.285 causas en el año 2015, de las cuales un 80% terminó de modo favorable para el usuario, ya sea por Sentencia Favorable (34%) o por Avenimiento (46%) y sólo un 1% por Término Desfavorable.

Considerando la distribución por región, en un 64% estas causas terminadas correspondieron a la Región Metropolitana, seguido de un 18% de la Región del Maule, 15% de la Región de O- Higgins y 3% de la Región de Magallanes y la Antártica Chilena.

#### 7.4. Promoción, Prevención y Difusión de Derechos

Comprende aquellos servicios de la Asistencia Jurídica que se vinculan con la comunidad, en el territorio local a través de acciones de prevención y promoción de deberes y derechos. La prevención interviene con grupos o comunidades, anticipándose a la sucesión de problemas jurídicos. La promoción de derechos apunta al empoderamiento de las personas, en su espacio cotidiano, de tal forma de vivir positivamente los derechos. Por ello el acento está puesto en el desarrollo de habilidades, cambio de actitudes, fomento de hábitos y refuerzo de factores protectores que permitan el ejercicio positivo de los derechos.

Además, se desarrollan acciones destinadas a difundir y promover los derechos de las personas mediante la ejecución de charlas, talleres, y/o capacitaciones en materias legales, administrativas, gremiales y laborales, que permitan a los grupos organizados y a las personas ejercer sus derechos.

Asimismo, en esta línea de servicios, los profesionales participan en diversos medios de comunicación sean estos escritos, virtuales y de televisión, donde presentan diversas temáticas orientadas a sociabilizar los mecanismos mediante los cuales los ciudadanos pueden ejercer sus derechos.

En cuanto a los resultados obtenidos durante el 2015, es posible indicar los siguientes:

A partir de la gestión de los centros de atención, la CAJ R.M. realizó 1.621 actividades, siendo estas en un 40% actividades orientadas al trabajo en redes, dada la activa participación que tienen los equipos de atención en las redes locales.

Le siguen en importancia las Plazas Ciudadanas, Gobiernos en Terreno, entre otras con el 19%, seguido de las Charlas o Exposiciones Informativas con el 14%. Tras estas están las acciones de Visibilidad en medios ya sea radio, televisión o prensa, con el 12% del total de actividades realizadas.

Por otro lado y considerando cómo se distribuyen estas actividades entre las regiones de la CAJ R.M., la Metropolitana concentra el 56% del total, el Maule el 17%, O- Higgins el 15% y Magallanes y la Antártica Chile, el 12%.

Actividades de Prevención y Promoción de Derechos 2015									
Región	Difusión de Derechos	Exposición Informativa	Seminario		Formación de Monitores		Visibilidad		
Región Metropolitana	181	154	9	32	2	359	99	66	902
R. O'Higgins	37	32	12		0		6		247
R. Del Maule	34	23	4	26	0	101	82	12	282
R. De Magallanes y la Antártica Chilena	53	13	0		1		10		
Total CAJ R.M.	305	222	25	92	3	645	197	132	1.621

FUENTE: CAJ R.M. 2016

### 7.5. Atención Jurídica, Social y Psicológica a Víctimas de Delitos Violentos

La CAJ R.M. cuenta con 7 Centros Integrales de atención a personas que han sido víctimas de un delito violento, la que consiste en apoyo psicológico, social y patrocinio judicial. Cuenta además con un Centro especializado en la atención de niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados, ubicado en la Región Metropolitana. En cuando a los resultados obtenidos durante el 2015, es posible indicar los siguientes:

Durante el año 2015, ingresaron 1.669 usuarios a la primera línea de atención, correspondiendo estos en un 80% a la Región Metropolitana, 8% de la Región de O- Higgins, Región Del Maule (8% cada una) y, finalmente, Magallanes y la Antártica Chilena con el 4%.

Considerando el total de usuarios Orientados en la 1<sup>o</sup> etapa de atención (1.669), un 74%, es decir, 1.200 usuarios (víctimas directas o indirectas de delitos violentos o de materias proteccionales, todos los Centros de Víctimas y Unidades de Víctimas atienden específicamente a usuarios víctimas de delitos violentos, a excepción del Centro Regional por los Derechos del Niño (CREDEN) que además de las materias penales, aborda asuntos de familia por materias Proteccionales (por abuso, maltrato, por violación) ingresaron a Atención Especializada.

Esta Atención Especializada considera la intervención judicial, psicológica y/o social (Cabe señalar que estos usuarios ingresados cumplen con los criterios de focalización y de materias/delitos atendidos efectivamente por los centros).

Cabe señalar que los casos en materia de atención a víctimas considera la intervención interdisciplinaria con enfoque reparatorio y sistémico, no sólo a la víctima directa sino también a las víctimas indirectas afectadas por la comisión del delito. En esto por ejemplo, hay casos ingresados en que los usuarios atendidos son más de uno (de ahí las diferencias entre casos y personas del siguiente cuadro).

<b>Ingresos a 1<sup>o</sup> Atención y Atención Especializada a Nivel de Centros de Atención de Víctimas</b>			
<b>CAVIS - UVIS- CREDEN 2015</b>			
Región	Usuarios Ingresados 01	Ingreso a Atención Especializada	
		Personas	Casos
Región Metropolitana	1.337	988	955
R. O'Higgins	135	79	77

R. Del Maule	135	104	66
R. De Magallanes y la Antártica Chilena	62	29	35
Total CAJ R.M.	1.669	1.200	1.133

FUENTE: CAJ R.M. 2016

<b>Ingresos a 1° Atención por materia CAVIS - UVIS- CREDEN 2015</b>	
Penal	79%
Familia	21%

FUENTE: CAJ R.M. 2016

<b>Distribución Ingresos 1° Atención 01 por región CAVIS - UVIS- CREDEN 2015</b>	
Región	
Región Metropolitana	80%
R. O'Higgins	8%
R. Del Maule	8%
R. De Magallanes y la Antártica Chilena	4%
Total CAJ R.M.	100%

FUENTE: CAJ R.M. 2016

En relación a la gestión judicial, para lograr la persecución penal de los delitos de los que han sido víctimas los usuarios de estos centros, durante el año 2015 se presentaron 436 Querellas, correspondiendo estas en un 76% a la Región Metropolitana, 11% a la Región Del Maule, 9% a la Región de O- Higgins y un 4% a Magallanes y la Antártica Chilena.

<b>Querellas Presentadas a Nivel de Centros de Atención a Víctimas CAVIS - UVIS- CREDEN 2015</b>		
Región Metropolitana	333	(76%)
R. O'Higgins	40	(9%)
R. Del Maule	46	(11%)
R. De Magallanes y la Antártica Chilena	17	(4%)
Total CAJ R.M.	436	(100%)

FUENTE: CAJ R.M. 2016

## **8. Resultados Práctica Profesional 2015**

### **8.1 Antecedentes Normativos**

Art. 2 Ley 17.995 que Concede Personalidad Jurídica a los Servicios de Asistencia Jurídica (CAJ) señala que "Dichas corporaciones (...) proporcionarán los medios para efectuar la práctica necesaria para el ejercicio de la profesión a los postulantes a obtener el título de Abogado". Asimismo el DFL 995, que aprueba los Estatutos de la CAJ Metropolitana, señala que uno de los objetivos de la institución es "proporcionar a los egresados de derecho postulantes a obtener el título de Abogado, la práctica necesaria para obtenerlo en conformidad a la ley."

Dado lo anterior, el proceso de práctica profesional se encuentra normado por medio del "Reglamento de Práctica Profesional de Postulantes al Título de Abogado", sancionado por el Decreto



Nº 250 del año 1985 del Ministerio de Justicia. Asimismo existe un Protocolo suscrito entre las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial en el año 2009, que tiene por finalidad acordar condiciones homogéneas para la realización de la práctica profesional de los postulantes al título de Abogado de los Centros de Atención dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

## 8.2. Convenios Vigentes

Adicional a los Centros de Atención, la CAJ R.M. mantiene vigentes 05 convenios para la realización de la práctica profesional, el detalle corresponde al siguiente:

Nombre Institución	Fecha Suscripción Convenio	Regiones de Aplicación
Fundación de Asistencia Legal para la Familia (1)	03 de mayo de 1996	Región Metropolitana
Defensoría Penal Pública	22 de diciembre de 2009	Región Metropolitana, Región de O- Higgins, Región Del Maule, Región de Magallanes y la Antártica Chilena.
Intendencia de la Región Metropolitana	14 de agosto de 2015	Región Metropolitana
Ministerio Público	06 de junio de 2011	Región Metropolitana, Región de O- Higgins, Región Del Maule, Región de Magallanes y la Antártica Chilena.
Servicio Nacional del Consumidor	29 de noviembre de 2010	Región Metropolitana, Región de O- Higgins, Región Del Maule, Región de Magallanes y la Antártica Chilena.
Servicio Nacional de la Mujer	23 de febrero de 2009	Región Metropolitana, Región de O- Higgins, Región Del Maule, Región de Magallanes y la Antártica Chilena.

NOTA: (1) El convenio FALF queda sin efecto a contar de abril de 2016, no obstante se menciona pues en los datos aparecerá registrado dado que corresponde a anualidad 2015, pues para efectos de datos.

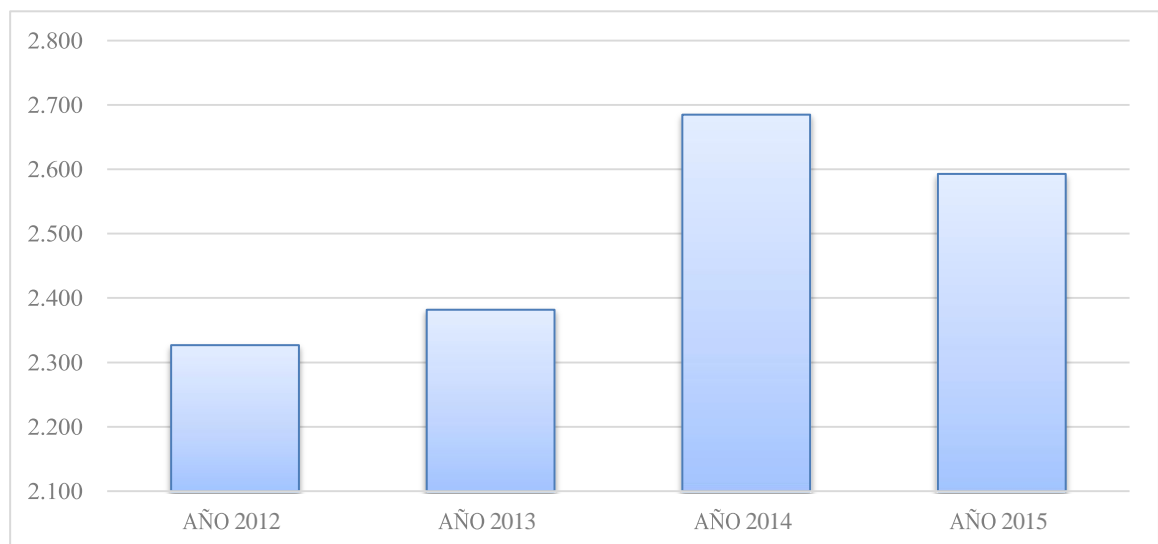
FUENTE: CAJ R.M. 2016

Por otra parte, la CAJ R.M. se encuentra en proceso de revisión de antecedentes para la suscripción de convenios para el desarrollo de la práctica profesional con las siguientes Instituciones: Ministerio del Interior y Consejo de Defensa del Estado.

### 8.3. Prácticas Asignadas

La Unidad de Prácticas Profesionales asigna en promedio 200 prácticas mensuales. Durante el año, se asignaron 2.593 prácticas profesionales por parte de la CAJ R.M., distribuidas tanto en las Regiones de nuestra competencia como en las Instituciones con las cuales se mantiene convenio vigente para la realización de la práctica profesional.

**Asignaciones Realizadas 2015**



FUENTE: CAJ R.M. 2016

## 11. METAS MINISTERIALES

Los compromisos institucionales del año 2015 tuvieron como propósito fortalecer la gestión interna a través de distintas herramientas, entre ellas, de Planificación y Control de la Gestión y el desarrollo de la Política de Recursos Humanos al interior de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

**En** materia de mejoramiento de la calidad, se propuso como objetivo del periodo potenciar el desempeño institucional en las líneas de carácter extrajudicial, particularmente en lo que respecta a su conocimiento y vinculación con la comunidad, y perfeccionando las prestaciones de carácter judicial, como producto distintivo de las CAJ.

### 1. Área de Planificación y Control de Gestión

#### 1.1. Sistema de Indicadores de Gestión (SIG)

**En** materia de mejoramiento de la calidad, se propuso como objetivo del periodo potenciar el desempeño institucional en las líneas de carácter extrajudicial, particularmente en lo que respecta a su conocimiento y vinculación con la comunidad, y perfeccionando las prestaciones de carácter judicial, como producto distintivo de las CAJ.



<b>Indicadores Asociados a la Gestión de las Líneas de Servicio 2015</b>		
<b>Nombre Indicador</b>	<b>Meta 2015</b>	<b>Final CAJ R.M.</b>
Porcentaje de audiencias en materia de familia en la que comparecen abogados en relación al total de audiencias en materia de familia asistidas por la corporación.	65% - 75%	84%
Porcentaje de casos mediados terminados con acuerdo total o parcial, a través de centros especializados de mediación de las corporaciones respecto del total de casos mediados terminados en sesiones conjuntas, en los centros de mediación de las corporaciones.	55% - 60%	75%
Porcentaje de casos terminados con acuerdo total o parcial vía resolución alternativa de conflicto, en los centros jurídicos de las corporaciones, respecto del total de casos terminados en sesiones conjuntas vía resolución alternativa de conflictos.	58% - 60%	84%
Porcentaje de causas con querrela en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos en relación al total de casos vigentes en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos.	55% - 65%	81%
Porcentaje de causas laborales terminadas con sentencia favorable, transacciones judiciales, transacciones extrajudiciales, pago directo, conciliación y/o avenimientos en las oficinas de defensa laboral en relación al total de causas terminadas en las Oficinas de Defensa Laboral.	70% - 80%	88%

FUENTE: CAJ R.M. 2016

## **1.2. Mejoramiento y adecuación de los registros estadísticos de todas las líneas**

En atención a los perfeccionamientos que han sido necesarios realizar a los registros estadísticos de las CAJ, esta actividad fue de continuidad a partir de lo realizado los años anteriores, e implicó un despliegue humano y tecnológico de manera de precisar cada vez más los datos a nivel interno y externo.

Al cierre del año 2015, se aprobaron los nuevos instrumentos tanto para los Centros de Atención Jurídico Social como para los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, los cuales fueron puestos en práctica a partir del 01 de enero de 2016.

## **2. Área de Recursos Humanos**

### **2.1. Implementación del Sistema de Evaluación de Desempeño**

Al igual que años anteriores, el Sistema de Evaluación de Desempeño se implementó con normalidad en las Unidades y Departamentos de la CAJ R.M.

### **2.2. Capacitación**

Durante el año 2015, se dio cumplimiento al Plan Anual de Capacitación. Además, en el mismo año, se destaca la iniciativa por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del levantamiento de la oferta de capacitación por parte de cada una de las Corporaciones, a través de la cual se obtuvo un espectro general de lo existente en esta materia. Así mismo, también cada CAJ compartió sus experiencias en torno a las buenas prácticas relacionadas con el área.

### **2.3. Plan Anual de autocuidado.**

Durante el año 2015 se dieron importantes iniciativas que contribuyeron a dar cumplimiento al plan.


### 3. Área de Focalización en las CAJ

#### **Implementación del nuevo mecanismo de focalización en los Centros CAJ y nuevos criterios de ingreso en las ODL**

Constituye un logro fundamental en la concreción del principio de acceso en igualdad de condiciones a los servicios judiciales que la Corporación de Asistencia Judicial presta a sus usuarios y alineado con la misión institucional de entregar atención de calidad a las personas que preferentemente se encuentran en situación de vulnerabilidad social, lo que implica un esfuerzo de política pública para superar las brechas sociales que restringen las posibilidades. Bajo este contexto, el año 2015 se concreta exitosamente la implementación de un nuevo mecanismo de focalización para los Centros de Atención, el cual aumenta la inclusión y la apertura de nuestros servicios hacia más usuarios.

Entre las incorporaciones, criterios que se unen a los ya consolidados como lo son vía Chile Solidario, Puntaje de la Ficha de Protección Social (Actualmente Registro Social de Hogares), contraparte de divorcio mutuo acuerdo, materias de Derechos Humanos, personas privadas de libertad, víctimas de VIF y a la calificación socioeconómica por parte de nuestros profesionales, se cuentan los siguientes a partir del segundo semestre:

1. Beneficiarios del Programa PRAIS (Programa de Reparación y Ayuda Integral en Derechos), con acceso automático a nuestros servicios. Durante el segundo semestre 2015, ingresaron a nuestra sección judicial 375 usuarios bajo este criterio.
2. Personas con discapacidad, con acceso automático aun sin acreditación SENADIS. Bajo este criterio se contabilizan 3 usuarios ingresados durante el segundo semestre 2015.
3. Víctimas de delitos violentos; durante el segundo semestre 2015 se ingresaron 4 usuarios, mientras que por VIF 196 usuarios.



4. Acceso automático que obra por el sólo ministerio de la ley para personas indígenas en materia de dominio y distribución de tierras, según señala el artículo 57 de la Ley 19.253, certificándose a través del documento oficial otorgado por la CONADI.


5. Acceso automático de la Ley 19.418 que establece normas sobre juntas de vecinos y demás organizaciones comunitarias, con énfasis en el registro de datos del representante legal de la junta de vecinos u organización comunitaria, para su individualización y contabilización.

En cuanto a las cifras, durante el segundo semestre del año 2015, período en el que se implementó el mecanismo, es relevante destacar que, 16.698 usuarios ingresaron automáticamente vía Puntaje de Ficha Protección Social, lo que indica un alza comparada con el primer semestre, donde ingresaron usuarios 11.512 por la misma vía.

Al finalizar el año 2015, se concluye una exitosa implementación de los nuevos criterios de focalización, produciéndose una leve baja en los ingresos por criterios excepcionales, dada la apertura de los criterios de ingreso automáticos, bajando los niveles de incertidumbre al ingresar nuevos usuarios a través de criterios automáticos a nuestros Centros de Atención Jurídicos Sociales y mejorando la satisfacción usuaria.

Actualmente se encuentran operando en cada uno de nuestro Centros en las 4 regiones de la CAJ R.M. el mecanismo de focalización, y que el principal ingreso de usuarios se cuenta por parte del Registro Social de Hogares, atendiendo vía criterio automático al 40% de la población más vulnerable (tramo 40) y calificando socioeconómicamente desde el tramo 40 hasta el tramo 80.

En el caso de las Oficinas de Defensa Laboral (ODU, también se produjo la implementación de nuevos criterios de ingreso para acceder a nuestros servicios, dentro de los cuales se destaca que se eliminó la cuantía máxima para demandar, lo cual amplía el espectro de la cobertura de atención a usuarios que demandan en procesos declarativos. Además, se incorpora como criterio de ingreso automático a las ODL el hecho de que los usuarios sean parte del programa Chile Solidario, esto sin perjuicio de su



remuneración y pretensiones laborales. Durante el segundo semestre, ingresaron por esta vía 274 usuarios en todas las ODL de las 4 regiones que conforman la CAJ R.M.

Del mismo modo, respecto a los criterios remuneracionales, el nuevo mecanismo implementado en el segundo semestre del año 2015, ajusta el ingreso mínimo mensual líquido para que los trabajadores puedan acceder a los servicios de defensa laboral, apuntando a la inclusión de un tramo remuneracional que anteriormente quedaba al margen, proyectando cubrir a un nuevo sector de los trabajadores. En relación al desafuero maternal y al ingreso de organizaciones sindicales, se incorporaron parámetros determinados de manera de focalizar el ingreso al público objetivo más vulnerable de la CAJ R.M.

En cuanto a las cifras, durante el segundo semestre ingresaron vía primera atención y por tanto bajo aplicación de los criterios de ingreso al servicio, un total de 10.781 usuarios a las ODL de la CAJ R.M, cuyo rango de remuneraciones fluctúa de 0 a \$ 450.000.

#### **4. Área de Líneas Extrajudiciales**


##### **Promoción de las líneas extrajudiciales**

##### **Actividades de Difusión y Promoción de Derechos**

Para el año 2015, se consideró esencial que por un lado, se planificaran y ejecutaran actividades enfocadas en la trasmisión de información y capacidades respecto de un tema particular, tanto a la red interinstitucional como a la comunidad que presenta una necesidad específica de atención, ya sea por sus objetivos y/o condición de vulnerabilidad o aislamiento; y por otro, la generación de oportunidades de difusión que potencien el conocimiento y la visibilizarían de todas las labores y líneas de servicio que ejecutan las CAJ, potenciando el efectivo acceso de quienes requieren de sus servicios.

En este sentido, cada Corporación debió elaborar un Plan Anual con actividades de promoción y difusión de derechos, incorporando al menos 3 actividades por unidad de atención en cada una de las





regiones pertenecientes a la CAJ R.M. En promedio, las unidades operativas realizaron cada una 5 actividades durante el año, destacándose las actividades de difusión de derechos y el trabajo en redes interinstitucionales por parte de nuestros profesionales, participando de alianzas estratégicas con municipalidades y servicios relacionados a lo largo de las 4 regiones. En total, la CAJ R.M. realizó un total de 1.621 actividades en las regiones Metropolitana, de O'Higgins, Del Maule y Magallanes y la Antártica Chilena, y en un número aproximado, la cobertura alcanzó a un total de 56.000 personas, quienes fueron parte de la difusión y promoción de nuestros servicios y sus derechos como ciudadanos con necesidades jurídicas.

Es relevante mencionar cómo esta meta impactó positivamente en el fortalecimiento de la línea de Promoción y Difusión de Derechos en la CAJ R.M, estableciéndose delegados en las unidades operativas y coordinadas por las Direcciones Regionales, quienes velaron por el cumplimiento de las actividades, aportando además a la cohesión de los equipos.

#### **Promoción de la línea de Orientación e Información en Derechos (01)**


Durante el año 2015, las Corporaciones pusieron énfasis en dar a conocer su oferta entre la población potencialmente usuaria de sus servicios, retornando a los niveles de atención exhibidos el año 2013, debiendo al término del periodo 2015 obtener un número de ingreso de casos a la línea de Orientación e Información en Derechos igual o superior al número de casos ingresados el año 2013.

Para dar cumplimiento a lo estipulado, la CAJ R.M adoptó las siguientes medidas:

Fortalecimiento de dotación de personal para las atenciones del Canal no Presencial, en los servicios de Call Center y Web.

Reforzamiento por parte de las Direcciones Regionales de las instrucciones para registrar a todo evento las atenciones realizadas espontáneamente en los Centros de Atención y en terreno.

Funcionamiento de stand de atención en instalaciones de FONASA en Santiago Centro, los meses de junio y julio 2015.



Mejoramiento de la pantalla de registros de los casos de Orientación e Información en el Sistema de Asistencia Jurídica (SAJ), debido a que se detectó un subregistro de Atenciones de Orientación e Información (01) realizadas por las Unidades Operativas. De esta manera, se comenzó a registrar de manera simultánea varios casos a la vez, según la cantidad de información entregada por los profesionales en las diversas submaterias, visibilizando de esta manera la gestión interna en las Unidades Operativas.

Lo anterior, se tradujo en un alza en los casos de 01 informados estadísticamente, ya que se contabilizó cada submateria como un caso ingresado a la línea. Alza reflejada al terminar el año 2015 (263.692 casos), superando en un 14% lo realizado el año 2013.

En la gráfica a continuación, se observa el avance a nivel cuantitativo de los casos atendidos en Orientación e Información durante el año 2015, superando en un 14% en el número de casos del 2013. Cabe destacar el avance que también tienen las regiones pertenecientes a la CAJ RM, ya que, a pesar que nuevamente destaca la Región Metropolitana, resulta muy significativo el 34% de la Región de Magallanes y la Antártica Chilena, una región que cuenta con baja dotación, con solo tres Centros Jurídicos Sociales, pero a partir del año analizado -2015- cuentan con un móvil para realizar atenciones en la región, impacto que se ve reflejado al aumentar en 1.000 los casos ingresados.

### **Perfeccionamiento del modelo de atención de Solución Colaborativa de Conflictos SCC e implementación gradual de ésta línea de servicios**

Durante el año 2015 se implementó forma piloto en 8 Centros Socio Jurídicos y en todos los Centros de Mediación, el Modelo de Solución Colaborativa de Conflictos, centros que fueron seleccionados luego de un trabajo técnico previo de análisis de flujos de atención en los centros de atención; dotación a disposición de realizar procesos de SCC; infraestructura disponible, entre otras variables.

Los centros seleccionados fueron los siguientes:

Región Metropolitana: Centro de Mediación y Arbitraje de Santiago/Centro Jurídico y Social Colina/  
Centro Jurídico y Social Melipilla/ Centro Jurídico y Social Peñalolén/



Región de O'Higgins: Centro de Mediación de Rancagua/ Centro de Atención de Rancagua

Región Del Maule: Centro de Mediación de Talca/ Centro Jurídico y Social de Parral/ Centro Jurídico y Social de Curicó.

Región de Magallanes y la Antártica Chilena: Centro de Mediación de Punta Arenas.


Se exceptúan Centros de Atención Jurídico Social, la Región de O'Higgins y Magallanes y la Antártica Chilena ya que, a partir del diagnóstico realizado, se consideró poco factible la implementación del Modelo en otros Centros de Atención Jurídico Social, debido a deficiencias de infraestructura y de especialización profesional. Considerando, además, que la CAJ R.M. no cuenta con los recursos para gestionar tales requisitos.

Durante el desarrollo de las actividades de la meta, se destacan las acciones técnicas que estuvieron destinadas a promover las conciliaciones y el uso del modelo de SCC en los centros de atención, como por ejemplo "Conciliación previa y preferencial en materias civiles donde las partes puedan disponer de sus derechos" y "Conciliación previa y preferencial en materias de familia que no requieran de proceso de mediación licitada", entre otras; así como también, las de seguimiento a los casos, donde fue realizada una encuesta a los usuarios con casos terminados, quienes denotan altos grados de satisfacción con el servicio, considerando que se aprecia un alto grado de ejecución respecto a los mismos. Los incumplimientos por la voluntad de una de las partes no representan un riesgo para el sistema.

Finalmente, aquellos casos que todavía no se terminan formalmente refieren al hecho de existir trámites pendientes relacionados con los mismos, que impiden su cierre. Esto último obedece a que las formalizaciones de los acuerdos están sujetos a la realización de trámites notariales, conservatorios y ante el Servicio de Registro Civil e Identificación.

## **5. Área Mejoramiento Patrocinio Judicial en Materia Civil**

En atención al trabajo realizado durante 2014 en materia de patrocinio civil, cada Corporación formuló un Plan de Mejoramiento que fue aprobado por Ord. N° 9.756, del Ministerio de Justicia y de



Derechos Humanos. Conforme fuera acordado al determinar la continuidad de la meta, cada CAJ durante el 2015 aplicó el Plan que diseñó en éste periodo.

Las actividades ejecutadas además de ser testimonio del cumplimiento de la meta, representan la preocupación continua de la CAJ R.M., por mejorar la calidad de las prestaciones de carácter judicial, en beneficio directo de sus usuarios y el interés institucional de ir asumiendo los nuevos desafíos que se presentan, entre los cuales se cuenta la entrada en vigencia de la futura Reforma Procesal Civil.

Es importante tener presente que, a diciembre de 2015, las Unidades Operativas contabilizaron 13.683 causas vigentes en materia civil, lo que correspondió a un 32% del total de causas patrocinadas por abogados de la Institución; en la misma fecha. Durante este año entró en vigencia el Acta N° 54-2014, emanada de la Excelentísima Corte Suprema y que contiene el Auto Acordado sobre Tramitación Electrónica aplicable a los Tribunales Civiles; asimismo, el 18 de diciembre se publicó la Ley 20.886 que modificó diversas normas del Código de Procedimiento Civil para adecuarlas a la Tramitación Electrónica, todo lo cual tiene por objeto ir avanzando en lo que será la implementación de la Reforma Procesal Civil.

En este contexto, y con una mirada hacia el futuro que permita preservar la simetría de oportunidades para los litigantes en el nuevo proceso, que disminuya el impacto de las desigualdades económicas, es que se requiere del fortalecimiento del Sistema de Asistencia legal gratuita, como actor relevante de esta nueva Justicia Civil, resultando necesario adecuar tanto los procedimientos internos de todas los Centros Jurídico-Sociales de las Corporaciones de Asistencia Judicial que litigan ante los Tribunales Civiles, como implementar las herramientas tecnológicas que permitan a nuestros profesionales la utilización íntegra del sistema actual y futuro de tramitación electrónica.

Bajo este contexto, las actividades que se desarrollaron en el contexto de la meta fueron las siguientes:

Elaboración de Manual de Procedimientos en materia Civil.

Gestión de Receptores Civiles.

Campaña "Corresponsabilidad de los Usuarios".

Trabajo interno con los abogados/as de la materia para concreta el mejoramiento en el área.

Para el 2016, se espera continuar con el cumplimiento de las actividades programadas, e intensificar la presencia en mesas interinstitucionales con el Poder Judicial, Corporación Administrativa del Poder Judicial, Congreso Nacional, entre otras, a fin de participar activamente en discusiones en las comisiones legislativas.

## **6. Desafíos y Metas para el año 2016**

Para este año, según pauta de metas, se dan a conocer las grandes líneas que deberán ser trabajadas por las CAJ en el contexto del convenio.

### **Asignación de Modernización**

a) Implementación SAJ en las Corporaciones de Asistencia Judicial: Plan de trabajo con las 4 CAJ, Preparación para implementar, Se estima terminar el año con 1 centro con SAJ por región.

### **Asignación Especial por Desempeño**

a) Entregar la información estadística y de actividades relevantes, junto con la ejecución presupuestaria de cada mes, en función de lo señalado en la Ley de Presupuestos y de acuerdo a los formatos y plazos establecidos.

b) Sistema de Información para la Gestión (SIG): Indicadores de cobertura; la mantención o el alza en los niveles de patrocinio, 01, RAC y actividades de promoción y difusión, Indicadores de resultado y de calidad, para medir tiempo entre servicios otorgados; como por ejemplo, los tiempos transcurridos entre la 01 y el patrocinio judicial, Indicadores a nivel propósito; para poder medir continuidad de los acuerdos, Creación y medición de un indicador de resultado para el componente Orientación e Información.

## **3. Recursos Humanos**

a) Efectuar estudio de cargas de trabajo en las Corporaciones de Asistencia Judicial.

b) Elaborar propuesta de escala de remuneraciones para las Corporaciones de Asistencia Judicial.

## 111. PLANIFICACION ESTRATEGICA

A continuación se revisa las acciones asociadas a la Planificación Estratégica, efectuadas en el marco del Cumplimiento de los objetivos del año 2015 en la CAJ R.M.

### 1. Diagnóstico

Durante el año 2014, en contexto de las metas ministeriales, se trabajó en conjunto con los estamentos institucionales un FODA (análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas) a nivel institucional, el que se obtuvo como insumo para iniciar el proceso de planificación estratégica institucional, a nivel de diagnóstico. Luego, a comienzos del 2015 fueron identificadas y actualizadas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas institucionales, el que fue considerado como diagnóstico para iniciar la construcción estratégica.

Seguido del FODA y con la conformación de reuniones bilaterales con cada una de las contrapartes institucionales, se trabajó en una mapa estratégico transversal a toda la CAJ R.M., cuyo resultado consistió en la definición de los conceptos estratégicos institucionales; en el levantamiento de una matriz con riesgos detectados, y con 38 procesos estratégicos y críticos levantados y sistematizados para el cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos.

Una vez revisado lo anterior, el proceso de Planificación Estratégica 2015 en la CAJ R.M. prosiguió con la siguiente metodología:

### 2. Jornada Aproximación al Mapa Estratégico Institucional

#### Objetivo

Establecer una visión de lo que se debe efectuar en el servicio que la CAJ R.M. realiza, conciliando una visión estratégica desde los ejecutores de las líneas de servicios y de negocios.

## **Acciones y Resultados**

Esta primera jornada contó con la participación de las Jefaturas y Coordinaciones de las áreas de soporte y negocio de la CAJ R.M. y consideró un trabajo grupal, las cuales trabajaron en la confección de cuadrantes críticos para establecer un modelo de servicio y de gestión; se solicitó a los distintos equipos, considerar y mantener en perspectiva, el alineamiento de negocio provisto por Gabinete enfocados en los siguientes conceptos: Calidad - Integridad - Territorio.

Como resultado de las mesas de trabajo se obtiene una visión discutida y consensuada y una definición de cuadrantes críticos, que sería el insumo para la realización de una Segunda Jornada de Planificación Estratégica, con la reformulación de Objetivos Estratégicos de cada uno de los Departamentos y Direcciones Regionales de la CAJ R.M.

A continuación el concepto de Visión Institucional, obtenida como resultado en las mesas de trabajo en la Primera Jornada de Contracción de Mapa Estratégico Institucional:

"Ser reconocidos como un servicio público profesionalizado y especializado por su competencia en el ámbito jurídico social, que busca materializar el acceso a la Justicia en una dimensión local, a través de una atención integral, especializada, oportuna, de calidad y comprometida con la difusión y prevención, como también con la defensa de derechos y deberes ciudadanos."

### **3. Jornada de Capacitación y Construcción Conjunta de Mapa Estratégico**

La segunda actividad de Jornada de Capacitación y Construcción conjunta de Mapa Estratégico Institucional fue efectuada el 18 de junio 2015, organizada y desarrollada de igual manera por el Departamento de Planificación y Control de Gestión, en conjunto con Gabinete Dirección General de la CAJ R.M., a la cual fueron convocados los Directivos y los distintos Estamentos transversales a toda la Institución, considerando esta vez además a la Dirección Regional de Magallanes y de Antártica Chilena.



## **Objetivo**

Esta segunda jornada tuvo por objetivo culminar el proceso de construcción conjunta del Mapa Estratégico Institucional y efectuar la aproximación a los Productos Estratégicos o Planes de Acción para el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Funcionales de cada Departamento.

## **Acciones y Resultados**

Dicha actividad fue diseñada en base a los productos que arrojó la primera jornada, los que fueron resaltados y donde se relacionan coherencias de los productos propuestos, con ello, reformular e incorporar posibles nuevos Objetivos Estratégicos a los Departamentos; ejerciendo de esta forma la sinergia entre la visión Estratégica a nivel Directivo y la visión Estratégica de diferentes Estamentos en las Líneas de Servicios y a nivel Operacional.


Por otra parte, consistió en elaborar "Productos Estratégicos" o "Planes de Acción" que se asociarían a los Objetivos Estratégicos consolidados hasta la fecha; esto a partir del resultado que cada mesa de trabajo construyó en la primera actividad. Los productos o planes podrían estar asociados o no estarlo, lo que permitió distinguir si resulta necesario, o bien elaborar nuevos Objetivos, o bien reformular los Objetivos Estratégicos propuestos.

Por otro lado, se propuso y trabajó en la reformulación nuevos Objetivos Estratégicos sólo para algunos Departamentos; lo que indica que existe un consenso general relativo a los Objetivos Estratégicos planteados.

## **4. Mapa de Procesos Institucionales**

A partir de lo anterior, y acompañando el proceso con reuniones bilaterales realizadas con los líderes técnicos de las área de soporte y de negocios, se construye el Mapa de Procesos Institucionales, el cual se convierte en el insumo principal para definir las acciones estratégicas en torno al servicio.





El Mapa de Procesos Institucionales, en total contempla 32 procesos asociados, desglosados de la siguiente manera (Se muestran algunos ejemplos de procesos):

1. Procesos de Giro del Negocio (9): Participación Ciudadana; Orientación e Información; Atención Jurídico- Psico- Social.
2. Procesos de Soporte (15): Confección de la Estadística Institucional; Gestión de Convenios; Mantenimiento y Administración de Sistemas
3. Procesos Estratégicos (4): Planificación Estratégica Institucional, Gestión Presupuestaria, Proceso de Gestión de Riesgos
4. Procesos de Mejoramiento y Control de Gestión (4): Gestión y Seguimiento a Convenios de Desempeño; Control de Gestión en Terreno; Auditoría Interna

## **5. Desafíos 2016**

Habiendo, el año 2015, cumplido con las formalidades, llámese resoluciones, formalizaciones, elaboración de matriz de riesgos y entregables a Auditoría Interna y Ministerial, resta para el año 2016 concluir con el proceso de planificación estratégica a nivel funcional.



## IV. RECURSOS HUMANOS

Al año 2015, la CAJ R.M. cuenta con 834 funcionarios. De ellos, 553 son de género femenino y 281 son de género masculino. Según rango de edad un 9% tiene 30 o menos años, un 43% entre los 31 y los 40 años, un 34% se ubica entre los 41 y 50 años y 14% tiene 51 o más años de edad.

635 laboran en la Región Metropolitana, 75 en la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, 98 en la Región Del Maule y 26 en la Región de Magallanes y Antártica Chilena.

Los funcionarios se distribuyen según las unidades operacionales en 393 en Centros de Atención, 149 en Administración Central, 114 en Oficinas de Defensa Laboral, 99 en Oficinas Especializadas, 53 en CAVI, 22 en Oficinas de Mediación y 4 en Convenios. Y según estamento: 399 Abogados, 164 Administrativos, 97 Asistentes Sociales, 86 Técnicos, 56 Profesionales, 17 Psicólogos y 15 Directivos.

### 1. Evaluación de Desempeño

El año 2015 se llevó a cabo evaluación de desempeño calificando a un total de 599 funcionarios. El resultado de dicha evaluación arrojó que el 71% de los funcionarios calificaron en nivel "Óptimo", un 28% en nivel "Bueno" y un 1% en nivel "Satisfactorio".

### 2. Capacitación 2015

Se desarrollaron 25 actividades de capacitación involucrando la participación de **un** total de 1.347 beneficiarios.

Se destacan entre estas actividades:

Nombre Curso	Modalidad	Nº Funcionarios Capacitados	Ejecutor
Investigación y Análisis de Accidentes	E-Learning	53	ACHS
Primeros Auxilios	Presencial	29	ACHS
Taller mi Bienestar	Presencial	74	ACHS
Capacitación Ley contra la Discriminación Arbitraria	Presencial	32	Línea de Derechos Fundamentales
Nuevo Modelo de Atención en Soluciones Colaborativas de Conflicto	Presencial	95	Coordinador de Línea de Mediación y Arbitraje (Cristóbal Martínez) y Coordinador de Centro de Mediación Santiago (Jorge Burgos)
Seminario Hitos y Desafíos, a una década de la implementación de la Ley 19968, Tribunales de Familia	Presencial	141	Departamento Técnico de la CAJ Metropolitana.
Capacitación APP Móvil	Presencial	66	Coordinadora de Capacitación (Ximena Bravo)
Nuevo Mecanismo Focalización	Presencial	32	Coordinador de Línea de Derechos Fundamentales

FUENTE: CAJ R.M. 2016

## 4. Desafíos 2016

**Cumplimiento metas ministeriales:** Relacionado con establecer una estructura de remuneración y estudio de cargas de trabajo.

**Capacitación:** el año 2016 es el primer año que se establece un presupuesto para gasto en capacitación. El desafío es generar un Programa Anual de Capacitación que cubra las necesidades de nuestros funcionarios.

**Prevención de Riesgos:** Establecer una política de prevención de riesgos al interior de la Corporación y establecer políticas de mejoramiento a partir de los resultados ISTAS 21.

## V. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AÑO 2015

### 1. Presupuesto CAJ R.M. año 2015

El Presupuesto Inicial asignado a la CAJ R.M. para el año 2015, fue autorizado mediante Oficio ORO. de Subsecretaría de Justicia N°8643 de fecha 14 de diciembre de 2015, por un monto de M\$ 16.626.398.- (Dieciséis mil, seiscientos veinte y seis millones, trescientos noventa y ocho mil pesos), de los cuales M\$ 15.150.394 correspondían a transferencias que se recibieron desde la Subsecretaria de Justicia y M\$ 1.476.004 que implicaban ingresos que debían generarse desde la propia CAJ R.M.

Adicionalmente, el mismo Oficio autorizó la adición al presupuesto de la suma de M\$ 402.367, correspondientes al diferencial del reajuste de remuneraciones del año 2015, otorgado por Ley 20.799 de fecha 01 de diciembre de 2014 y la suma de M\$ 103.752 correspondiente a financiamiento del pago del Incentivo al Retiro, estos últimos, recursos autorizados por Decreto del Ministerio de Hacienda N° 1473 de fecha 14 de octubre de 2015.

Por otro lado, mediante Oficio ORO. De Subsecretaría de Justicia N° 2136 del 03 de Marzo de 2015, se autorizó la Incorporación de una fracción del Saldo Inicial de Caja, por la suma de M\$ 1.792 para adquisición de equipos de aire acondicionado y discos duros para servidores, esto en respuesta a



solicitud de Oficio CAJ N° 275 de fecha 11 de febrero de 2015.


A través de Oficio ORO. de Subsecretaría de Justicia N° 3328 del 17 de abril de 2015, se autorizó la incorporación de otra fracción del Saldo Inicial de Caja, por la suma de M\$ 92.313 para financiar pagos de horas extraordinarias, compras de pasajes, habilitaciones de infraestructura, pago de un vehículo, compra de mobiliario, licencias computacionales y pago de deuda flotante de arrastre del año 2014 debidamente devengada en el ejercicio presupuestario 2014, esto en respuesta a solicitud de Oficio CAJ N° 516 de fecha 09 de marzo de 2015.

Por otro lado, mediante Oficio ORO. de Subsecretaría de Justicia N° 4289 del 01 de Junio de 2015, se autorizó la Incorporación de una tercera fracción del Saldo Inicial de Caja, por la suma de M\$ 658 para renovación de software de reloj control y diferencia de licencias, en respuesta a solicitud de Oficio CAJ N° 954 de fecha 06 de mayo de 2015.

A través de Oficio de Subsecretaría de Justicia ORO N°7671 de fecha 30 de octubre de 2015 se autorizó reformulación presupuestaria que rebaja la suma de M\$ 42.463 desde el subtítulo de Gastos en Bienes y Servicios de Consumo para incorporar la misma cifra en el Subtítulo de Adquisición de Activos No Financieros, con la finalidad de adquirir mobiliarios, equipos y programas informáticos, esto en respuesta a solicitud de Oficio CAJ N° 2062 de fecha 24 de septiembre de 2015.

Conforme Oficio de Subsecretaría de Justicia ORO. N° 8320 del 30 de noviembre de 2015, se autorizó Reformulación Presupuestaria de la Corporación, con aumentos totales en ingresos y gastos por la suma de M\$ 197.462, fundamentalmente por la incorporación de los presupuestos de los Convenios suscritos con SENAOS y con SENAMA, como asimismo por la incorporación de Otros Ingresos Corrientes, esto en respuesta a solicitud de Oficio CAJ N° 2114 de fecha 15 de Octubre de 2015.

Mediante Oficio de Subsecretaría de Justicia ORO. N° 9094 del 31 de diciembre de 2015, se modificó el presupuesto, con aumento de aporte fiscal por la suma de M\$ 49.706 para financiar 4,1% de reajuste de remuneraciones del sector público para el año 2016, vigente a contar del 01 de diciembre del año 2015.



El Oficio de Subsecretaría de Justicia ORO. N° 9099 del 31 de diciembre de 2015, incorporó aumento de aporte fiscal por la suma de M\$ 330.944 para financiar 3% de aumento de bonos asociados al cumplimiento de metas de gestión conforme, el número 1 del "Protocolo de Acuerdo y Colaboración FENAOAJ-MINJU" de fecha 14 de diciembre de 2014.

A través de Oficio de Subsecretaría de Justicia ORO N° 9105 de fecha 31 de diciembre de 2015 se autorizó reformulación presupuestaria por aumentos totales por la suma de M\$ 1.207.362, que incorpora aumentos en la transferencias provenientes desde la Subsecretaría de Justicia por la suma de M\$ 1.078.932 con la finalidad de cubrir déficit de personal producido durante el año 2015, también se contempló recursos para proceder al pago de compromisos de operación, pendientes desde el mes de agosto del 2015 y para financiamiento de parte de las obligaciones generadas en demandas efectuadas por ex funcionarios de la Corporación en los Tribunales de Justicia, esto en respuesta a solicitud de Oficio CAJ N° 2371 de fecha 24 de diciembre de 2015.

En consecuencia, el presupuesto final del año 2015, de la CAJ R.M., ascendió a la suma de M\$ 19.012.754 (Diecinueve mil, doce millones, setecientos cincuenta y cuatro mil pesos), lo que significó una expansión del 14,35% respecto del presupuesto inicial del año 2015.


El financiamiento de la CAJ R.M. se compone principalmente de dos fuentes de ingreso, estas son aportes de la Subsecretaría de Justicia y los recursos generados por la institución a través de diversas vías (principalmente ingresos por convenios municipales, por costas y por recuperación de subsidios por licencias médicas).

## **2. Ingresos**

### **2.1. Transferencias Corrientes**

Estas provienen de la Subsecretaría de Justicia y son la principal fuente de financiamiento de la CAJ R.M. Las Transferencias Corrientes representaron durante el año 2015 un 90,02% del total de los ingresos.

Para el año 2015, éstas se encuentran destinadas en un 92,20% para el financiamiento de Gastos en Personal y en un 07,80% para Gastos en Bienes y Servicios de Consumo.



Al mes de Diciembre de 2015 se recibió en este rubro, la suma de M\$ 17.116.095, con lo que se alcanzó un 100,00% de ingresos comprometidos por este concepto por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

## **2.2. Ingresos de Operación**

Los Ingresos de Operación corresponden a la Venta de Servicios, relacionados principalmente con recaudación de Convenios Municipales, de Costas y de ingresos generados por Convenios celebrados con otras Instituciones. Durante el año 2015 hubo recaudaciones por un total de M\$ 717.646, alcanzando un 104,33% de la proyección de ingresos en los rubros para ese año.


Consistentemente con lo anterior, el ingreso acumulado del año 2015 se compone de la siguiente manera: Recaudación de Convenios Municipales del Año, la suma de M\$ 491.261, cifra que implicó una recaudación equivalente al 104,32% del ingreso proyectado para el año 2015. El ítem de Ingresos por Costas, aporto recursos por M\$ 114.884, equivalentes al 108,93% de lo presupuestado para el ejercicio. Finalmente, los Convenios celebrados con Otras Instituciones (SENADIS y SENAMA) aportaron la suma de M\$ 111.500, equivalentes a un 100,00% del ingreso proyectado en la especie para el año 2015.

## **2.3. Otros Ingresos Corrientes**

En este Subtítulo se canalizan todos los ingresos que no pueden ser incorporados a otros ítems presupuestarios. Considera los Reintegros de Subsidios por Licencias Médicas y otros ingresos de pequeña cuantía y diverso detalle.

El total percibido en el año 2015 en este Subtítulo fue la suma de M\$ 538.350, lo que implicó un 104,36% de recaudación respecto del total proyectado de ingresos para el año en el rubro.

La recuperación de ingresos por licencias médicas del personal recaudo un ingreso acumulado de M\$ 448.841, lo que implicó un 104,70% del ingreso proyectado para el año. Hubo recaudaciones por M\$ 7.151 por venta de certificados de práctica profesional. Finalmente, los Otros Ingresos Corrientes alcanzaron recaudación por la suma de M\$ 82.358, lo que implicó una recaudación del 94,49% del



presupuesto asignado en el rubro para el año 2014. Cabe señalar que este último rubro está directamente indexado a la recaudación por recuperación de licencias médicas, ya que en esa asignación se contabiliza las recuperaciones por pago de cotizaciones rescatadas desde las entidades previsionales (AFP e ISAPRE).

#### **2.4. Recuperación de Préstamos**

En este Subtítulo se consideran los Aportes Municipales devengados de Años Anteriores, pero percibidos en el año presente. Esta alcanzó ingresos por la suma de M\$ 335.674, lo que significó ingresos de un 100,58% de lo proyectado para el año 2015.

#### **2.5. Saldo Inicial de Caja**

El Saldo Final de Caja del año 2014, ascendió a la suma de M\$ 359.190, que si bien fue íntegramente incorporado al presupuesto institucional del año 2015 por medio de varias autorizaciones de Subsecretaría de Justicia, los destinos de gasto no guardaron relación con el financiamiento de pagos de compromisos pendientes al 31 de diciembre de 2014.

### **3. Gastos**

#### **3.1. Gastos en Personal**


El presupuesto de gastos en personal permite cubrir los estipendios asociados al pago de las remuneraciones del personal de la CAJ R.M.

El porcentaje de avance acumulado del gasto durante el año 2015 ascendió a un 100,02%.

Este subtítulo comprende los siguientes conceptos, cuyos gastos acumulados al 31 de diciembre de 2015, son los que se indica:

1. Sueldos: M\$ 13.971.289, equivalente al 100,03% del presupuesto disponible en el rubro para el año 2015. Cabe recordar que a través de Oficio de Subsecretaría de Justicia ORO N° 9105 de fecha 31 de diciembre se incorporó aumentos en la Tránsferencias provenientes desde la Subsecretaría de Justicia por la suma de M\$ 1.078.932 con la finalidad de cubrir déficit de personal producido durante el año





2015, lo que permitió cubrir el pago de las remuneraciones del mes de diciembre de dicho año y terminar con este nivel de ejecución dentro de un presupuesto balanceado.

2. Honorarios: M\$ 43.994, con ejecución de 108,33% del presupuesto disponible. Los desembolsos cubiertos con cargo a este rubro dicen relación con el pago de asesores contratados para la Dirección General, para los Departamentos de Comunicaciones y de Planificación y Control de Gestión. Como asimismo, un técnico en electricidad y un arquitecto para el Departamento de Infraestructura y un abogado para el Departamento Jurídico, a fin de preparar las defensas en los juicios laborales deducidos contra la CAJ R.M. por funcionarios o ex funcionarios.

3. Trabajos Extraordinarios por M\$ 8.818, alcanzando un 175,94% de ejecución del presupuesto disponible.

4. Viáticos con ejecución de M\$ 21.165, equivalente al 155,67% del presupuesto disponible en el rubro.


Tanto las ejecuciones en honorarios como en trabajos extraordinarios y viáticos se efectuó conforme las necesidades institucionales en la materia definidas conforme los lineamientos de la Dirección General, asumida en Septiembre de 2014.

5. Asignaciones de Desempeño, que se devengan mensualmente, pero que se pagan trimestralmente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, con un desembolso acumulado al 31 de Diciembre del año 2015 por M\$ 2.547.379, equivalente a una ejecución del 99,43% del presupuesto disponible.

### **3.2. Gastos en Bienes y Servicios de Consumo**

El presupuesto anual autorizado para Gasto en Bienes y Servicios de Consumo para el año 2015 fue por la suma de M\$ 1.998.251.

Al 31 de diciembre del año 2015 se ejecutó la suma de M\$ 1.941.114, es decir, el equivalente al 97,14% del presupuesto disponible. Esta ejecución se contuvo dada la necesidad de financiamiento



de pagos de Sentencias Ejecutoriadas, como asimismo, a la espera de la respuesta del Ministerio de Justicia respecto del financiamiento del mayor gasto en personal, situación que solo se resolvió hacia fines del mes de diciembre de 2015.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, durante el año 2015 se avanzó en el suplemento de las provisiones de combustibles que han permitido intensificar el trabajo de terreno y la mantención de vehículos; como asimismo, la creciente incorporación de unidades operativas de regiones a las externalizaciones de servicios de aseo, compra de vales de gas para asegurar la provisión durante el invierno, pago de la plataforma tecnológica de voz, datos y acceso a internet, como asimismo, de la plataforma tecnológica de Call Center, entre otras iniciativas generadas durante el período. Adicionalmente, durante el año 2015, se llevó a cabo un plan de mejoramiento de infraestructura focalizado en el edificio central a consecuencia de los problemas estructurales de baños, como también se debió solventar el alza significativa de los desembolsos en pagos de arriendo de inmuebles.-

### **3.3. Prestaciones de Seguridad Social**


Por este ítem se cursa el pago de las indemnizaciones y feriado compensado a los funcionarios que dejaron de prestar servicios en la CAJ R.M. También se paga por este rubro, las indemnizaciones otorgadas por la Ley N°20.734, de incentivo al retiro.

El gasto total ejecutado al cuarto trimestre del año 2015 en este Subtítulo ascendió a la suma de M\$ 244.889, representando un 97,43% del presupuesto disponible.

Esta ejecución estuvo acorde con lo planificado respecto de pagos de desvinculaciones por término contrato plazo fijo y renuncias voluntarias. Cabe recordar que este gasto no es lineal sino que estacional.

### **3.4. Transferencias Corrientes**

Para el año 2015 se provisiona en este rubro los saldos no utilizados durante el año 2014 de los Convenios suscritos por la CAJ R.M. con el SENADIS y el SENAMA.



El gasto total ejecutado durante el año 2015 en este Subtítulo ascendió a la suma de M\$ 15.360, representando un 100,00% del presupuesto disponible para el rubro.

### **3.5. Otros Gastos Corrientes**

Por este ítem se cursa el pago de las Sentencias Ejecutoriadas de Juicios por demandas deducidas por funcionarios o ex funcionarios en contra de esta CAJ R.M.

Cabe señalar que estos pagos durante el año 2015 han sido solventados íntegramente con recursos propios de la CAJ R.M., debiéndose efectuar un ajuste durante el mes de diciembre del año 2015 para terminar con presupuesto balanceado en el rubro, lo que implicó tener que dejar de ejecutar presupuesto del Subtítulo de Gastos en Bienes y Servicios de Consumo, como asimismo, en el Subtítulo de Adquisición de Activos No Financieros.

Los recursos que la CAJ R.M. debió destinar desde otros rubros para solventar los gastos antes señalados, ascendieron a la suma de M\$ 91.244. Lo anterior sin perjuicio que estos recursos debían recibirse desde la Subsecretaría de Justicia, ello dado que este constituye un ítem excedible y que los pagos que ha cursado la Corporación están fundamentados en lo establecido en el N°1 del artículo N°28 del Decreto Ley N°1.263 del año 1975, que contiene la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado, donde se señala que:

"ARTICULO 28°: El Ejecutivo podrá ordenar pagos, excediéndose de las sumas consultadas en los rubros correspondientes, en los casos que a continuación se indican:

1.- Para el cumplimiento de sentencias ejecutoriadas dictadas por autoridad competente...Los excesos a que se refiere el inciso precedente, deberán ser financiados con reasignaciones presupuestarias o con mayores ingresos."

### **3.6. Adquisición de Activos No Financieros**

El presupuesto anual autorizado para este Subtítulo fue de M\$ 54.234 y al 31 de Diciembre del año 2015 se ejecutó el equivalente al 65,46%, es decir, M\$ 35.499.-

Los avances por rubros al interior del Subtítulo es el siguiente:

1. Vehículos: Durante el año 2015 se cursó el pago de un vehículo comprado en diciembre del año 2014, por la suma de M\$ 11.633, correspondiendo al 100,00% del presupuesto asignado al rubro.

2. Mobiliario y Otros: El porcentaje de avance acumulado al mes de diciembre ascendió a un 30,36%, dado que no hubo grandes desembolsos en el rubro.

Máquinas y Equipos: El porcentaje de avance acumulado al mes de Diciembre ascendió a un 242,28%, equivalentes a un gasto de M\$ 2.967, cifra destinada a la adquisición de equipos portátiles de aire acondicionado para las dependencias de las Direcciones Regionales Metropolitanas y el Centro de Atención de Til Til.

3. Equipos Informáticos: El gasto de este ítem alcanzó la suma de M\$ 1.282, equivalente a un 09,51% del presupuesto disponible y consideró la adquisición de equipos para almacenamiento de datos.

4. Programas Informáticos: El gasto de este ítem alcanzó la suma de M\$ 16.283, equivalente a un 96,22% del presupuesto disponible y consideró el pago por la adquisición de programas computacionales específicos para la declaración institucional de la operación Renta 2015, como asimismo, la renovación de las licencias de reloj control del edificio central de la CAJ R.M. y la renovación de las licencias del antivirus institucional.

### **3.7. Servicio de la Deuda**

Para el año 2015, el arrastre compromisos devengados y no pagados al 31 de diciembre del año 2014 ascendió a la suma de M\$ 12.000. Estos compromisos fueron cancelados durante el año 2015 con cargo a este Subtítulo.



## **VI. INFRAESTRUCTURA E INVERSIONES**

### **1. Generalidades**

La Unidad de Infraestructura e Inversiones se conforma a partir de Marzo del 2015, teniendo como función principal, el contar con el soporte profesional para el desarrollo de proyectos de Inversión, mejoramiento, y mantención de Infraestructura e Instalaciones. Requisitos fundamentales para garantizar tanto la prestación como su calidad hacia los usuarios y funcionarios.

### **2. Diagnóstico Infraestructura CAJ R.M. 2015**

Se realiza un Catastro General de los Inmuebles Existentes, en las cuatro regiones, esto permite desarrollar el primer Diagnóstico; se considera levantamiento de planimetría de todos los centros, Información sistematizada, en cuanto a su calidad jurídica, cantidad de recintos, M2, accesibilidad, estado, etc. Se recoge las necesidades de cada inmueble, bajo una visión técnica, con la creación de fichas por cada inmueble. Entrega de información en soporte electrónico.

### **3. Provisión de Inmuebles**

Fuente de provisión de la infraestructura con la que cuenta el servicio, se trabajó para obtener una radiografía de la Infraestructura real al año 2015, algo necesario para poder avanzar y generar un Plan de Acción consistente.



Inmuebles						
CAJ R.M.	Arriendos	Propios	Convenios (*)	Concesiones	Cantidad de Centros	M2 Totales
Región Metropolitana	24	2	27	6	59	13.294,92
R. O'Higgins	9			1	10	1910,78
R. Del Maule	11		5	1	17	2635,85
R. De Magallanes y la Antártica Chilena	3			1	4	650,78
Total CAJ R.M.	47	2	32	9	90	18.067,84

NOTA:(\*) CONVENIOS: Se trata de Inmuebles Municipales, o Arrendados por el Municipio para el funcionamiento de la CAJ R.M.

FUENTE: CAJ R.M. 2016

La clasificación del estado de cada Infraestructura, permite priorizar y determinar acciones concretas para cada uno de los Inmuebles, bajo una mirada macro, lo que permite su Planificación.

## 4. Desafíos 2016

### Plan de Acción

Búsqueda de Financiamiento: Aporte Municipal, FNDR, y/o Circular 33 (Adquisición de Activos No Financieros), postulación de proyectos. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Bienes Nacionales, municipalidades, entre otros.

Búsqueda de Inmuebles: Objetivo Principal: Generar Patrimonio, gestionar la Adquisición de Terrenos y/o Inmuebles para la CAJ R.M. Ministerio de Bienes Nacionales, SERVIU, Dirección de Crédito Prendario.

## 5. Proyectos FNDR 2016 En Desarrollo

Fuente de Financiamiento	NºID	Etapa	Proyecto	Calidad Jurídica del Inmueble
FNDR	30083358-0	Ejecución	Reposición y Ampliación Centro de Atención La Florida	PROPIO
FNDR	30436373-0	Ejecución	Habilitación Oficinas Administrativas de Huérfanos N0626 Piso 8 1/2 y 9	COMODATO
FNDR	30439773-0	Ejecución	Normalización Sanitaria Edificio Institucional	COMODATO
FNDR	30441477-0	Diseño	Primer Centro Integral San Bernardo	COMODATO
FNDR	30457578-0	Diseño - Ejecución	Ampliación Centro por los Derechos del Niño San Miguel	PROPIO
FNDR	30443029-0	Diseño	Construcción Centro de Atención Puerto Natales	COMODATO
FNDR		Diseño - Ejecución	Remodelación CAVI Santiago	COMODATO

FUENTE: CAJ R.M. 2016

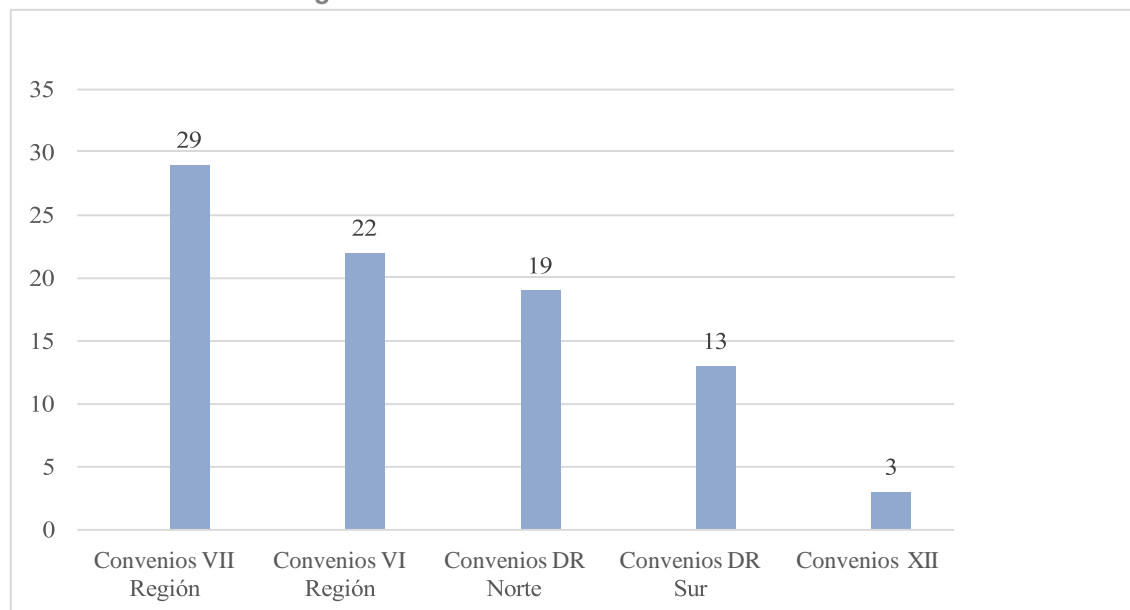
## VII. CONVENIOS MUNICIPALES

### 1. Generalidades

La principal fuente de financiamiento de la CAJ R.M. corresponde a los aportes realizados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que representan aproximadamente un 91% de los ingresos y el 9% restante corresponde a los ingresos propios entre los que se encuentran los aportes obtenidos vía Convenios Municipales. Estos dineros ingresan contablemente al balance del centro de costo del convenio como ingreso, complementando los montos que se transfieren desde Subsecretaría de Justicia, permitiendo de esta manera solventar los gastos de personal, operación e inversión de cada uno de los centros de atención de la CAJ R.M. Sin embargo, esta vía de financiamiento tiene un comportamiento de cumplimiento registrado que no es regular y existen deudas de difícil cobro.

Actualmente, gracias a las gestiones desarrolladas, la CAJ R.M. registra un total de 86 Convenios Municipales que se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

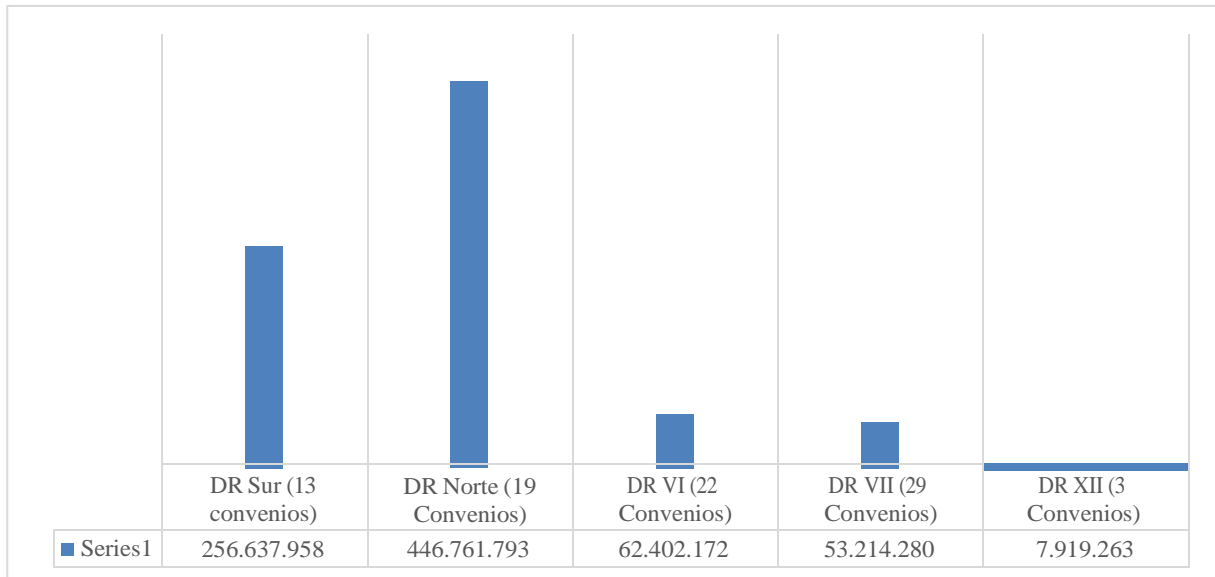
#### Número de convenios vigentes año 2015



FUENTE: CAJ R.M. 2016



### Total recaudado por Direcciones Regionales año 2015 (en \$)



FUENTE: CAJ R.M. 2016

## 2. Desafíos 2016

Para el año 2016, se espera aumentar significativamente la gestión de recaudación de convenios, para lo cual será trascendental la gestión que puedan realizar los Directores Regionales, con la novedad de la creación de esta Unidad Asesora de Gabinete, que apoyará de manera transversal la gestión de éstos, brindando a cada Director Regional las herramientas necesarias a fin de fortalecer necesarias y será en definitiva la encargada de definir elementos centrales que han dificultado el avance en esta línea, tales como: Montos adeudados efectivamente, decisiones respecto de deudas prescritas, establecimiento formatos tipos de convenios, formas y plazos de pagos y apoyo en gestiones estratégicas en las municipalidades, a fin de fortalecer y optimizar su gestión, coordinando además a todos los intervinientes internos claves en este proceso.

## VIII. CONVENIOS INTERSECTORIALES

### 1. Generalidades

La Unidad Intersectorial se creó el año 2015, considerando que actualmente la eficacia y eficiencia de las instituciones se relaciona directamente con la capacidad de establecer las coordinaciones oportunas y funcionales, principio consagrado en el artículo 3° de la Ley 18.575.

El desafío de la CAJ R.M. es generar puentes de colaboración con otras instituciones, para complementar y potenciar el trabajo de cada una de ellas, con miras a satisfacer la necesidad pública de acceso a la justicia. Con dicho objetivo la CAJ R.M. ha suscrito 3 convenios de colaboración inter institucional.

La Unidad Intersectorial coordina y es contraparte técnica en los siguientes convenios:


- Servicio Nacional de la Discapacidad SENADIS.
- Servicio Nacional del Adulto Mayor SENAMA.
- Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento SIR.

### 2. Convenio Servicio Nacional de la Discapacidad SENADIS

#### Objetivos 2015

Contribuir con la ejecución del "Programa Acceso a la Justicia de SENADIS" mediante la realización de acciones destinadas a la cooperación mutua y conjunta para la continuación y mejoramiento de un sistema de defensoría de derechos, que otorgue:

Orientación, representación judicial gratuita, oportuna y eficaz y herramientas jurídicas para reclamar y defender los derechos de las personas en situación de discapacidad: Que han sido vulneradas o discriminadas ilegal y/o arbitrariamente en razón de su situación de discapacidad; Que constituya un



caso de alta connotación social, o; Se trate de casos de alta vulnerabilidad, que requieran un abordaje transversal y conjunto de las instituciones públicas y/o privadas.

Promoción y difusión de los derechos de las personas en situación de discapacidad en la sociedad civil y demás instituciones públicas y privadas a fin de contribuir a un cambio cultural.

### **Antecedentes del convenio**

Es un convenio anual vigente desde el año 2013. Está a cargo de un equipo de abogados especialistas en las materias, formado por 2 abogados en la RM y desde el año 2015, un abogado en las regiones de O'Higgins, Del Maule y de Magallanes y la Antártica Chilena.

Es un convenio de ejecución centralizada, desde el punto de vista técnico y financiero. Administrativamente, los abogados regionales dependen de cada Director Regional, quienes colaboran y apoyan la gestión del abogado ejecutor del convenio en cada región. Es un convenio con transferencia de M76, año 2016, que SENADIS aporta para contribuir al financiamiento de un abogado de la RM y los abogados regionales. La CAJ R.M. por su parte aporta el financiamiento para un abogado de la RM, y todos los gastos administrativos y de infraestructura para el desempeño del convenio.

### **Metas del convenio**

Durante el año 2015 se llevó a cabo el patrocinio judicial de casos y diversas actividades de promoción y difusión de derechos.

### **Patrocinio judicial**

Los casos derivados desde SENADIS y mediante la designación de curadores por parte de los Tribunales de Familia, fue de un total de 169 casos. Respecto de dichos casos, hubo casos de alta relevancia jurídica, y connotación social, dado que marcan una tendencia o jurisprudencia a nivel nacional.

### Personas con discapacidad atendidas por la CAJ R.M. 2015

Región	Personas atendidas
Región Metropolitana	6.632
Región de O'Higgins	1.159
Región del Maule	865
Región de Magallanes y la Antártica Chilena	138
Total general	8.794

FUENTE: CAJ R.M. 2016

### Tipo de discapacidad de personas atendidas por Región 2015

Tipo de Discapacidad	Región Metropolitana	Región de O'Higgins	Región del Maule	Región de Magallanes	Total General
Auditiva	563	78	55	11	707
De causa Psíquica	483	65	61	6	615
Física	3.742	746	477	88	5.053
Intelectual	719	79	118	11	927
Múltiple	511	82	55	6	654
Visual	577	107	89	16	789
Visceral	37	2	10	0	49
Total	6.632	1.159	865	138	8.794



## **Total de asistentes a actividades de promoción y difusión de derechos**

Total de personas que participaron 1.009.

### **Desafíos 2016**


Para este año se ha visualizado profundizar en el trabajo en las regiones donde recientemente desde el 2015, contamos con abogados para abordar el convenio en cada región llegando a lugares más apartados.

El convenio se ha puesto como desafío avanzar en la difusión de los derechos en la región y desarrollar una coordinación con los tribunales para que conozcan el trabajo de la CAJ R.M. en estas materias.

Se ha establecido la necesidad de que el acceso a la justicia que busca el convenio y el programa que desarrolla SENADIS, logre extenderse a todos los centros comunales de CAJ R.M., para ello, se trabajará sobre 2 asuntos relevantes:

Incorporar en nuestro registro estadístico de atenciones, en SAJ, el registro de información en la primera atención en cualquier unidad CAJ R.M. si la persona requirió interprete de lengua de señas. Ello a fin de que las sucesivas entrevistas y e intervenciones de nuestros abogados puedan medirse apropiadamente. De modo de identificar desde la primera atención dicha información y así evitar la asistencia de los usuarios a la CAJ R.M. inoficiosa, toda vez que sin el intérprete no es posible brindar atención adecuada en los casos que así se requiere. Esto permitirá una mejor atención y evitar las pérdidas de tiempo de nuestros usuarios. También permitirá levantar información estadística para contabilizar cuantos usuarios requieren de intérprete en las atenciones, a fin de evaluar la necesidad de contar a futuro con otros sistemas tecnológicos o humanos para dicha solución de accesibilidad.

La posibilidad de que los centros de atención o unidades de la CAJ R.M. que requieran contar con interprete de lengua de señas para las atenciones, puedan coordinarse con los abogados que ejecutan el convenio, a fin de proporcionar, dependiendo del caso, la medida de accesibilidad apropiada.



Capacitar a mayor número de funcionarios, durante el año 2015 se desarrollaron diversas actividades continuar extendiendo la capacitación a grupos de interés de la sociedad. En especial a nivel comunal, municipios y redes de apoyo social a nivel local.

### **3. Convenio Servicio Nacional del Adulto Mayor SENAMA**

#### **Objetivos 2015**

El convenio con SENAMA es un convenio tripartito entre CAJ R.M, SENAMA y la Subsecretaría de Justicia, cuyo objetivo es otorgar tutela jurisdiccional por parte del Estado, a través del servicio de asistencia jurídica que presta la CAJ R.M. en el desarrollo del "Programa Buen Trato al Adulto Mayor"

Mediante este convenio SENAMA, transfiere recursos a la CAJ R.M. con el objeto de que ésta proporcione atención judicial y/ o jurídica gratuita a través de abogados en las 4 regiones. Es un convenio con transferencia de M36, año 2016. Se entrega informe periódico mensual y final anual de actividades por región, elaborado por los abogados ejecutores y revisado por la contra parte técnica.

Los objetivos particulares del convenio son del convenio son:

Otorgar asesoría jurídica a los adultos mayores que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad social y maltrato en la Region Metropolitana y regiones de O'Higgins, Del Maule y de Magallanes y la Antártica Chilena y que sean derivados por SENAMA.

Realizar actividades de difusión y promoción de derechos. Vulnerabilidad, que requieran un abordaje transversal y conjunto de las instituciones públicas y/o privadas.

## Adultos mayores en Convenio atendidos por la CAJ R.M. 2015

Región	Personas atendidas
Región Metropolitana	37.621
Región de O'Higgins	3.214
Región del Maule	5.011
Región de Magallanes y la Antártica Chilena	577
Total general	46.423

FUENTE: CAJ R.M. 2016

### Desafíos 2016

Mantener la calidad de la atención; Mejorar la coordinación con SENAMA, y Trabajo en red con instituciones vinculadas en lo social.

## 4. Convenio Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento SIR

### Generalidades

En Diciembre del año 2014, tras la entrada en vigencia de la Ley 20.720 De Insolvencia y Reemprendimiento, se acordó un protocolo de derivación que permitiera a los funcionarios de la oficina OIRS de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, "SIR", y a los funcionarios de la CAJ R.M., utilizar un procedimiento común de derivación eficiente y expedita para aquellos usuarios que requieran orientación legal y/o representación judicial, en los casos previamente evaluados y definidos por ambas instituciones.



## **Objetivos 2015**

Incorporar al conocimiento de la CAJ R.M. los nuevos procedimientos que introdujo esta ley y que comenzaron a regir en octubre de 2014 en nuestro país. Para ello se desarrollaron fichas técnicas de los procedimientos. Se capacitó por parte de la Superintendencia a 45 Abogados CAJ R.M.

Mejorar los flujos de derivación de parte de la Superintendencia hacia los abogados CAJ R.M., capacitados en las materias. Para ello junto con el Departamento de Informática de CAJ R.M. y unidad encargada del sistema estadístico y de registro SAJ, se generó un centro denominado "Centro SIR", en el cual 13 funcionarios de SIR, tienen acceso exclusivo para agendar horas a los 45 profesionales CAJ R.M. capacitados en estas temáticas, durante el año 2015 fueron realizadas 100 derivaciones.

## **Desafíos 2016:**

Capacitar durante el año a funcionarios de primera atención y asistentes sociales; Realizar trabajo de difusión coordinado con municipios y redes locales en conjunto con la Superintendencia de Insolvencia, a fin de colaborar con SIR, en salida territorial; Evaluar durante el primer trimestre la cantidad y calidad de atenciones y los lineamientos técnicos de los casos que se ha asumido el 2015 por parte de la CAJ R.M. con el objeto de hacer los ajustes necesarios.



# IX. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## 1. Generalidades

En la CAJ R.M. se han realizado múltiples instancias de Participación Ciudadana, tanto en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 20.500, como de las directrices transmitidas por el Instructivo Presidencial N° 007 del año 2014.

En efecto, la Unidad de Atención y Participación Ciudadana, dependiente de Dirección General, es la encargada de promover mecanismos de participación ciudadana en las políticas y programas impulsados por la CAJ R.M., así como fomentar una cultura de corresponsabilidad social, fortaleciendo las organizaciones de la sociedad civil, orientando acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas y mejorando los canales de información y opinión de la ciudadanía.

## 2. Hitos 2015

### **Revisión y Actualización de Norma de Participación Ciudadana**

Nuestra Norma de Participación Ciudadana fue aprobada mediante Resolución DG N° 0376, del 16 de febrero de 2015, la cual se adecuó a las nuevas directrices entregadas por la Presidenta de la República, en el sentido de ampliar los niveles de participación desde mecanismos consultivos hacia deliberativos, integrando además los 4 mecanismos obligatorios establecidos en la Ley N° 20.500.

### **Creación de Unidad De Participación Ciudadana**

Nuestra Unidad de Atención y Participación Ciudadana fue creada por Resolución DG N° 1388/2015, la cual, en cumplimiento del Instructivo Presidencial tiene dependencia directa del Director General, y es la encargada de coordinar y disponer las medidas administrativas para la efectividad de los mecanismos de participación ciudadana.

## **Diálogos Participativos**

Desde el año pasado comenzamos a implementar los mecanismos de participación ciudadana, según el instructivo presidencial N° 007 y la Ley 20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana.

Desde diciembre de 2014 a la fecha, hemos realizado diálogos participativos en:

Región de Magallanes y la Antártica Chilena (Migrantes, Punta Arenas e implementación de la oferta de servicios, Puerto Natales).

Región de O'Higgins (Discriminación e inclusión social, Santa Cruz).

Región Del Maule (Discriminación e inclusión social, Talca).

Región Metropolitana, (Diagnostico Participativo, Servicios Institucionales-centros integrales, La Pintana.).


## **3. Cuenta Pública Participativa 2015**

La Cuenta Pública Participativa realizada en abril de 2015 en la Región Metropolitana contó con gran presencia de la ciudadanía y se desarrollaron talleres temáticos participativos, en los que se conversó activamente con representantes de la sociedad civil y coordinadores técnicos y profesionales de nuestra institución.

En este punto se destaca que se realizó un reconocimiento formal por parte de la encargada de seguimiento de participación ciudadana del Ministerio de Secretaría General de Gobierno, ya que la modalidad técnica llevada a cabo en la Cuenta Pública se ajustó exitosamente a los criterios de Participación Ciudadana en la gestión pública impulsados por el gobierno.

## **4. Consejo de la Sociedad Civil**

En el marco de la Ley 20.500, Sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, siguiendo los lineamientos del Instructivo Presidencial N° 007, se estableció el Reglamento que regula la composición y funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil de nuestra institución, el cual fue aprobado a través de Resolución DG N° 1691, de fecha 26 de agosto de 2015, en el cual se



diseñó en concordancia con el Reglamento del Consejo de la Sociedad Civil del Ministerio de Justicia, aprobado por Resolución N°2049 de la Ministra de Justicia, de fecha 16 de junio de 2015.

## **5. Desafíos 2016**

Conforme lo señalado, dentro de las principales medidas a adoptar para el año calendario 2016, en materia de Participación Ciudadana son: Dictar y difundir un instructivo interno, mediante resolución exenta, a todos los funcionarios que expresamente sitúe a la participación ciudadana como un eje transversal de la institución.

Confeccionar con los Departamentos y Unidades de la toda la CAJ R.M. una agenda de planificación anual de Participación Ciudadana, de manera de poder prever los requerimientos necesarios para cada una de las actividades programadas, tales como recursos humanos, presencia de autoridades, financiamiento, etc.

Realización de a lo menos 4 diálogos participativos, uno por cada región con presencia de nuestra institución.

Como ya se señalara, el Consejo de la Sociedad Civil de nuestra institución, trabajará de manera estrecha con la Dirección General, y si bien en una primera etapa de implementación será un COSOC a nivel nacional con sede en R. Metropolitana, uno de los desafíos impuestos es que a finales de 2016 será evaluar, una ampliación del número de sus integrantes, de manera tal que de entre sus miembros exista representatividad de todas las regiones en que tenemos presencia, o derechamente convocar a integrar COSOC en cada una de estas regiones.

# X. TRANSPARENCIA

## 1. Generalidades

Dentro del marco del cumplimiento de la Ley 20.285, que como Servicio Público debemos cumplir entregando tanto la información que es requerida al Servicio como la que debemos actualizar mensualmente y que se encuentra permanentemente disponible en la página de transparencia, cabe indicar que desde septiembre del año 2015 se implementó, por parte del Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, un nuevo sistema de información, que había sido desarrollado por el mismo Consejo para la Transparencia, que ha permitido un mejor seguimiento de los requerimientos dentro de la CAJ R.M., contabilizar de manera más fácil los plazos y exigir la información a los diferentes Departamento y Direcciones Regionales de manera más efectiva y directa.

Además, este sistema permite dejar respaldadas todas las actuaciones, tanto del administrador como de los que proveen la información misma, no sólo en el sistema mismo, sino también en la casilla de correos institucional ([esitransparencia@cajmetro.el](mailto:esitransparencia@cajmetro.el)).

## 2. Solicitudes por Materias 2015

Información administrativa	68
Información sobre causas	10
Información estadística	11
Información sobre concurso	5

Información sobre investigación sumaria	8
Información sobre postulantes	12
Otros	7
Número de solicitudes	121

FUENTE: CAJ R.M. 2016

## XI. REQUERIMIENTOS GABINETE PRESIDENCIAL

### 1. Generalidades

Dentro de las funciones que realiza por la Oficina de Orientación, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de la CAJ R.M. se encuentra la gestión de requerimientos remitidos desde la Presidencia de la República. Estos se pueden entender como toda solicitud enviada por los ciudadanos, sean estos chilenos o extranjeros, respecto a alguna materia que tenga connotación jurídica, la que es enviada desde la Presidencia de la República, para ser gestionada por nuestra Institución y así proporcionar orientación, o de corresponder patrocinio judicial, en las diferentes solicitudes planteadas.

La gestión se encuentra a cargo de una abogada y dos técnicos jurídicos.

Recibido el requerimiento del Gabinete de la Presidencia, se efectúa contacto con el usuario. Este puede ser telefónico, por correo electrónico o por carta certificada. A través de dicho contacto se determina si es necesario efectuar citación a atención presencial a fin de resolver el requerimiento por parte de un profesional de la OIRS, o simplemente se puede resolver la consulta por medio de un contacto telefónico.

En el año 2015 se recibieron un total de 838 requerimientos.

## 2. Requerimientos 2015

Mes Gestión	Requerimientos Ingresados	Requerimientos Pendientes de contacto	Requerimientos terminados	Requerimientos en Trámite
Enero	100	0	100	0
Febrero	41	0	41	0
Marzo	131	0	131	0
Abril	92	0	92	0
Mayo	85	0	85	0
Junio	96	0	95	1
Julio	65	0	65	0
Agosto	62	0	62	0
Septiembre	42	0	42	0
Octubre	49	0	49	0
Noviembre	31	0	30	1
Diciembre	44	0	44	0
Total General	838	0	836	2

FUENTE: CAJ R.M. 2016

## 3. Medios de Contacto con Usuario

Forma de efectuar contacto	Casos
Contacto carta certificada	250
Contacto correo electrónico	133
Contacto telefónico	447

Espontánea	5
Pendiente	3
Total general	838

FUENTE: CAJ R.M. 2016

#### 4. Gestiones Realizadas

Mes	Abandono	Incompetencia CAJ R.M.	No requiere servicios CAJ R.M.	Orientación	Patrocinio	En tramitación	Reclamo	Total general
Enero	29	1	10	54	0	0	6	100
Febrero	8	0	5	27	0	0	1	41
Marzo	23	0	11	96	0	0	1	131
Abril	19	0	11	57	1	0	4	92
Mayo	19	0	3	61	1	0	1	85
Junio	24	0	7	61	1	1	2	96
Julio	17	0	4	37	5	0	2	65
Agosto	17	0	3	41	0	0	1	62
Septiembre	9	0	1	30	1	0	1	42
Octubre	13	0	0	32	0	0	4	49
Noviembre	7	0	2	20	0	1	1	31
Diciembre	9	1	3	30	0	0	1	44
Total general	194	2	60	546	9	2	25	838

FUENTE: CAJ R.M. 2016

## 5. Materias Más Consultadas

Materias	Casos
Beneficios sociales	2
Civil	439
DDHH	27
Familia	205
Internacional	4
Juzgado Policía Local	19
Laboral	71
Otros	12
Penal	56
Vivienda	3
Total general	838

FUENTE: CAJ R.M. 2016



## XII. TRABAJO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

### 1. Generalidades


Este Trabajo se realiza a través de nuestra Oficina Internacional. Esta Oficina surge como organismo representante de Chile, a raíz de dos Convenciones Internacionales:

**Convención de Nueva York de 1956 sobre la Obtención de Alimentos en el Extranjero.** En esta se hace mención a las solicitudes de personas que requieren alimentos para sus hijos, ya sea que se encuentren en el territorio chileno y el demandado en el extranjero o al revés, que se encuentre en Chile quien deba cumplir esto. Es importante decir que la mayoría de sus casos de alimentos son de Argentina y España. Sin embargo, esto puede ser solo entre países que han suscrito la Convención, de los cuales, lamentablemente en este caso no son parte países tan importantes para nosotros como Perú o Bolivia ni Estados Unidos, como además casi ninguno de Asia.

**Convención de La Haya de 1980 sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Niños.** Esta aborda el tema de los niños, niñas y adolescentes que han sido sustraídos del país, engañando al otro padre con que se trataba, en la mayoría de los casos, de un viaje temporal y luego no retornan. La oficina tramita tanto para que retornen a Chile como para gestionar como contraparte a otros países. En materia de sustracción, al igual que la anterior, mayoritariamente no es parte Asia ni nuestro vecino Bolivia.

La principal retribución de esta oficina es lograr que un niño retorne a su país, del que fue sacado sin preguntarle o que se consiga la posibilidad de un pago de alimentos, cuando la esperanza era casi nula.

En cuanto al número de ingresos que ha tenido esta oficina el año 2010 fueron 78 y el año 2014 esta cifra aumentó a 111, el 42% de las solicitudes de los últimos 5 años han sido por tema de alimentos y un 39% por restituciones, el resto se divide entre visitas (régimen comunicacional) y exequátur. El



año 2015 ingresaron 116 causas, lo que a diciembre del mismo año nos entrega un total de 369 causas vigentes.

La CAJ R.M., en materia de cooperación internacional, participó durante el año 2015 en diversos encuentros internacionales:

"Seminario sobre la Convención de la Haya sobre la Sustracción Internacional de Menores", realizado entre la Embajada de Estados Unidos de América y la Corporación de Asistencia Judicial R.M. Chile.

"1º Encuentro sobre Cooperación Jurídica Internacional en materia de Obligaciones Alimentarias", encuentro organizado por la Red Iberoamericana de Cooperación Jurídica Internacional (IberRed). Cartagena de Indias-Colombia.


"Conferencia sobre Protección Transfronteriza de Niños/as", organizada por la International Social Service (ISS) y la Conferencia Permanente de La Haya de Derecho Internacional Privado (HCCH). Ginebra-Suiza.

"Conferencia Global sobre cobro de Alimentos Internacionales en el Asia Pacífico y el Mundo", organizada por la Oficina para Asia Pacífico de la Conferencia Permanente de La Haya de Derecho Internacional Privado (HCCH) y el Departamento de Justicia de la Región Administrativa Especial de Hong Kong. Hong Kong.

## **2. Proyecciones y Desafíos**

### **Como equipo (área social, área jurídica y secretaría)**

Difundir, a actores claves, las modificaciones del Auto Acordado decretado por la Excma. Corte Suprema el 3 de diciembre de 2015 sobre el Convenio de La Haya de 1980 sobre aspectos civiles de la sustracción de niños y niñas (por ejemplo, ya está fechado y elaboración un taller con jueces de familia de la Región Metropolitana).



Liderar en Chile la aplicación del nuevo Auto Acordado en materia de sustracción internacional de niños y niñas, transformando a la Oficina Internacional en un referente respecto de su aplicación y ejecución, desafío que -a su vez- implica visibilizar/registrarse situaciones de éxito como de fracaso en este proceso.

#### **Desde el área jurídica**

Modificar el procedimiento interno del área, incorporando en su operar cotidiano (escritos, demandas, alegatos, entre otros) las nuevas disposiciones contenidas en el reciente Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema de Chile sobre el Convenio de La Haya de 1980 sobre aspectos civiles de la sustracción de niños y niñas.

#### **Desde el área social**

Integrar y sostener una participación activa en las redes interinstitucionales y sectoriales que integren fenómenos asociados a los Convenios Internacionales que ejecuta en y desde Chile la Oficina Internacional a fin de favorecer la visibilidad de la CAJ en tanto sujeto relevante (por ejemplo, ya se participa en una red de migrantes y derechos humanos que lidera la SEREMI de Justicia, pero se evalúa como necesario la integración respecto de otras redes que estarían operando en torno a fenómenos de trata de personas; infancia, niñez y/o familias; entre otras posibilidades).

Generar insumos internos que permitan al equipo observar y reflexionar sobre el quehacer de la Oficina Internacional en tanto ejecutor de dos Convenios Internacionales en y desde Chile, material que favorezca una visión reflexiva común -y en ese sentido de identidad organizacional-, sino que facilite la comunicación con otros actores/entornos de los cuales constantemente se participa (otros centros jurídicos de la CAJ R.M. ; Tribunales de Familia; redes instituciones y sociales; academia; medios de comunicación, entre otros).

## **XIII. AVANCES EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION**

### **1. Generalidades**

Durante el año 2015 se desarrollaron variados proyectos en el ámbito de las Tecnologías de la Información, algunos con un alto impacto de cara al usuario de nuestro servicio y otros tendientes a mejorar los procesos internos y proveer herramientas para que los funcionarios de la Institución puedan realizar de mejor manera sus labores.

Entre estos proyectos y desarrollos realizados se cuentan los siguientes:

### **2. Desarrollo de Sistemas**

Incorporación a Sistema de Atención Judicial SAJ del nuevo mecanismo de focalización para centros multimateria y ODL, establecido por el Ministerio de Justicia.

Derivaciones vía sistema SAJ para los casos a tramitar en otras corporaciones a nivel nacional.

Sistema de Registro de Atenciones sin Conexión que permite el registro de las atenciones de primera línea sin necesidad de conexión a red, permitiendo su sincronización posterior con el sistema SAJ.

Registro y contabilización estadística de las visitas domiciliarias realizadas por asistentes sociales de nuestra Institución, que permita visualizar la carga de trabajo realizada.

Reporte piloto de Solución Colaborativa de Conflicto, acorde a lo solicitado por el Ministerio de Justicia.

Finalización del módulo para los Centros de Mediación de la Institución, de forma de incorporar estas unidades especializadas al sistema SAJ.

Nuevo reporte estadístico mensual para los centros multimateria, de acuerdo a lo solicitado por el Ministerio de Justicia.

### **3. Soporte Usuario e Infraestructura de Sistemas**

Desarrollo y pruebas de un mecanismo de respaldo automatizado de sistemas virtualizados, que permitirá proteger los servicios institucionales frente a catástrofe en el sitio principal (pendiente de presupuesto para implementación).

Modificaciones requeridas al portal de gobierno transparente de la Institución, para dar cumplimiento a la normativa vigente.

Implementación de un sistema de control de inventario de equipos informáticos (computadores de escritorio, móviles, teléfonos IP, enrutadores y equipos de red, licencias de software, etc.) con tecnologías Open Source, que permite tener en el momento el detalle de todos los dispositivos de la Institución, características y demás, mejorando la gestión de este recurso, control de inventario, compra de licencias, respaldo ante robos, ahorrando dinero y tiempo a la Institución.

Documentación formato ISO de los procesos internos del Departamento, para gestión del conocimiento, control y estandarización de las labores realizadas.

### **4. Atención No Presencial**

Desarrollo y publicación de la Aplicación Móvil (para sistemas Android e iOS) de la Corporación de Asistencia Judicial, que permite a nuestros usuarios el agendamiento de horas de atención, revisión del estado de las causas, visualización de las entrevistas agenciadas y comunicación con nuestro Contact Center.

Mejoras al módulo no presencial para el mejor registro y contabilización de las atenciones realizadas por esta línea.

Call Center a la fecha ha realizado más de 250.000 atenciones a nivel nacional. La necesidad que se ha instalado en los usuarios por este servicio nos permite que este año podamos crecer e implementar un Contact Center Multicanal bajo licitación tecnología 2016 integrando Call Center,

Página Web, Redes Sociales y APP Móvil en una única plataforma de atención no presencial de la CAJ R.M.

Desafíos Call Center / Atención Web: Dentro de los principales desafíos para el año 2016, en relación a nuestros canales de atención no presencial, se encuentra la transformación de nuestro servicio en un Contact Center, herramienta de comunicación que integra varios canales de atención no presencial, para la emisión y recepción de información como un centro de administración interactivo entre nuestra institución o más instituciones y sus usuarios, y entre unidades especializadas de la institución, lo que permite mayor accesibilidad y eficiencia en la resolución de la atención que se entrega hacia los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.

En suma, los desafíos se resumen en los siguientes puntos:

Implementación de Contact Center (se mantiene el cambio de modelo con mismo presupuesto).

Implementación de Back Office de apoyo a la gestión no presencial.

Implementación de encuestas de satisfacción y evaluaciones de calidad.

Mantener promedios en los niveles de atención y de servicio por sobre el 80% anual.

Estadística de atenciones telefónicas					
Año	2012	2013	2014	2015	Total histórico
Llamadas Recibidas	57.466	69.691	88.763	103.608	319.528
Llamadas atendidas	52.906	62.719	65.788	71.528	252.941

FUENTE: CAJ R.M. 2016

## XIV. ENFOQUE DE GÉNERO

### 1. Generalidades

A partir de Nueva Agenda de Género, impulsada durante el segundo mandato de la presidenta Bachelet, se ha marcado un sello en materia de igualdad de género basada en los derechos, igualdad y autonomía de las mujeres; impulsando, para ello, una institucionalidad renovada y de mayor rango en este ámbito. El despliegue de esta agenda ha sido transversal, vinculándose estrechamente con las principales políticas públicas que se impulsan desde el poder ejecutivo.


En concordancia con esto, nuestra institución está desarrollando un fuerte impulso para sensibilizar y fortalecer la perspectiva de género en nuestro quehacer.

En el año 2014, la SEREMI de Justicia invitó a nuestra institución a ser parte de la Comisión Regional de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres (Comisión PRIO), donde se realizó un diagnóstico institucional, específicamente en la Región Metropolitana, en relación a las principales brechas e inequidades de género existentes en las instituciones relacionadas y dependientes del Ministerio de Justicia.

A partir de los resultados de este trabajo, nuestra Corporación durante el año 2015 elaboró un Plan de Trabajo Institucional y un Informe Estadístico de Caracterización de los Usuarios, con miras a seguir profundizando las líneas de trabajo estratégico que apunten a lograr el cambio cultural que implica la igualdad de género.

En esta óptica se formalizaron por resolución de sus encargadas/os a nivel central y regional de desarrollar planes de trabajo locales.

Para esto, dentro de la institución se han generado boletines temáticos y notas de prensa que permitieran posicionar el tema.



También se verificó la profundización del diagnóstico de género ya existente, para lo cual se trabajó en conjunto con distintos departamentos de la institución y unidades operativas, generando un informe de brechas, barreras e inequidades en relación a la perspectiva de género. Mejoras en el registro de la información en todas nuestras líneas de trabajo en relación a la perspectiva de género.

Este año, nuestros desafíos son fortalecer las acciones de sensibilización y las capacitaciones tanto para nuestros usuarios/as como para nuestros funcionarios/as en materias de equidad de género.

Del mismo modo, extender nuestra participación en las Mesas Regionales de Equidad de Género que se desarrollan en las Seremías de Justicia, donde se generan coordinaciones entre distintos organismos e instituciones a modo de realizar acciones conjuntas o agilizar derivaciones de usuarias/os y desarrollar mecanismos que nos permita una mejor atención a nuestras usuarias tanto a nivel de nuestros centros como en las oficinas especializadas.

## **2. Objetivos 2015**

Potenciar la promoción y difusión de derechos en la Sociedad Civil.

Potenciar actividades territoriales de género: Detección de actividades, Trabajo con coordinadora de línea de PPDD.

Integrar enfoque de Género en líneas de trabajo Institucional.

Realizar un análisis estadístico de usuarias (RM, VI, VII Y XII) con perspectiva de Género en las líneas Institucionales.

Análisis de BBI con Departamento Técnico.

Elaboración de Plan de Trabajo 2016 y 2017.

Formalización y socialización de equipo de trabajo de Género en cada una de las regiones.

Remisión de Materiales de difusión a las Unidades Operativas.





AUC

Promover y potenciar la participación en iniciativas ligadas a la difusión y capacitación.

Desarrollo de expresiones técnicas en materia de Género.

Propiciar acciones de capacitación.

Mejorar el registro y cuantificación de atención de usuarios:

Generar reporte estadístico en la línea de PPDD desagregado por sexo.

Reforzar la intersectorialidad y generar alianzas con otros Servicios /Instituciones.

Participación en mesas de trabajo ministeriales de RRHH.

Participar en mesas regionales de equidad de género.

## **XV. GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO**

### **1. Generalidades**

En junio de 2015, el Laboratorio de Gobierno, perteneciente a CORFO, invita a un trabajo colaborativo entre instituciones públicas y entidades con experiencia en implementar sistemas de gestión de la innovación a participar en el "Concurso de Gestión de la Innovación en el Sector Público", como una manera de conectar al Estado con las grandes ideas que generen nuevos y mejores servicios públicos.

La CAJ R.M. decide postular por lo que se define que la entidad experta con la que generará la alianza estratégica es DICTUC - Innovación y Transferencia Tecnológica, Pontificia Universidad Católica de Chile.

En septiembre 2015 se informa que la CAJ R.M. es uno de los diez proyectos ganadores.

La duración del proyecto es de 12 meses, es decir en noviembre de 2016 se deben realizar la feria de cierre en la cual se expongan todas las iniciativas trabajadas.

El proyecto dispone de cien millones de pesos de los cuales, el LAB GOB aporta un subsidio no reembolsable de un 70% del costo total. Por otro lado la CAJ R.M. aportará el saldo del costo total del proyecto (30%).



## 2. Objetivos Específicos del Proyecto

Crear valor para la organización y los ciudadanos.

Empoderar a los funcionarios.

Permite desarrollar proyectos de impacto al mínimo costo y riesgo.

Permite escuchar a los usuarios y adaptarse a un entorno cambiante.

Dar sentido al trabajo, motivar a las personas.

Mejorar la calidad de atención a los usuarios.

## 3. Resultados Esperados

Cartera de proyectos que resuelven de forma innovadora y con alto contenido de valor público, necesidades específicas en la Institución Pública (Productos y/o Servicios).

Equipos humanos con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desarrollar iniciativas innovadoras dentro de las Instituciones Públicas (Personas)

Nuevos modelos de servicio y procesos internos, capaces de re-articular los flujos de trabajo, potenciando la fluidez y eficacia en la gestión institucional. (Procesos).


## 4. Etapas Proyecto Innovación

Diagnóstico: En su primera etapa el proyecto contempla la realización de un diagnóstico de estado de la innovación y cultura organizacional, tanto cuantitativo como cualitativo.

Estrategia: Usando como insumo el diagnóstico, se define junto al equipo directivo una estrategia y focos de innovación, alineados a la estrategia institucional.

Institucionalidad: Se define a continuación la institucionalidad de innovación, es decir, los roles, responsabilidades, procesos y métricas que regirán el esfuerzo innovador.

Desarrollo de proyectos y formación de capacidades: Un aspecto central del programa de innovación es el desarrollo de proyectos de impacto para la ciudadanía, realizados por equipos de funcionarios que adquieren competencias en metodologías de innovación. Estos equipos se conforman como redes colaborativas de innovación, y son la base de la gestión del cambio cultural en la CAJ R.M.



Innovación abierta: Uno de los focos de innovación se desarrolla mediante un proceso de innovación abierta a todos los funcionarios.

Comunicación y sensibilización: Durante todo el proceso se buscan medios para comunicar los hitos alcanzados y sensibilizar a los funcionarios que no participen directamente en los equipos.



---

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA 2016